



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Aplicación de la guía de buenas prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance año 2005, caso de estudio Hostería Santa Bárbara del cantón Gualaceo.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Hotelería

Autoras:

María Belén Chillogallo Espinoza

CI: 0106309578

Gabriela Alexandra Sanmartín González

CI: 0105703870

Tutora:

Msc. Marcela Alexandra Galarza Torres

CI: 0102045655

Cuenca, Ecuador

29-abril-2019



Resumen:

Hoy en día, en la industria hotelera la sostenibilidad se ha convertido en uno de los temas con mayor conciencia ambiental para el ser humano, pues se ha vinculado de manera permanente dentro de los establecimientos de alojamiento, por ello se ha decidido realizar el presente trabajo de titulación con la finalidad de aplicar la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance año 2005, en la Hostería Santa Bárbara del cantón Gualaceo, la misma que dará mayor importancia a la actividad hotelera y al desarrollo sostenible, siendo esta la encargada de gestionar e integrar los tres ámbitos fundamentales de la sostenibilidad que son: empresarial, socio-cultural y ambiental, los cuales ayudarán a reducir impactos negativos y maximizar beneficios económicos y sociales, una vez obtenido la información necesaria se propondrá alternativas sostenibles que favorecerán a que la hostería pueda obtener la certificación internacional de Smart Voyager para ser más sostenible.

Palabras claves: Sostenibilidad, hostería, ambiental, empresarial, socio-cultural, Guía de Buenas Prácticas, Rainforest Alliance.



Abstract:

Nowadays, in the hotel industry, sustainability has become one of the topics raising greater environmental awareness for human beings, since it has been linked in a long lasting way within lodging enterprises, that is why the current research work was developed with the objective of applying the Guide for Sustainable Tourism Best Practices by Rainforest Alliance year 2005, at Hostería Santa Bárbara in Canton Gualaceo, which will make the hostelry activity and sustainable tourism more relevant. The hostel will be in charge of managing and integrating the three elements that are comprised in sustainability, the business, socio-cultural aspects and environmental features. Once the necessary information is gathered, sustainable alternatives will be proposed, which will help the hostel to get the Smart Voyager international certification to make it still more sustainable.

Keywords:

Sustainability, hostel, environmental, business, socio-cultural, Guide for Good Practice, Rainforest Alliance



Índice del Trabajo

| | |
|--|----|
| Capítulo I | 14 |
| Características generales de la “Hostería Santa Bárbara” | 14 |
| Introducción | 14 |
| 1.1 Aspectos generales de la hostería..... | 14 |
| 1.1.1 Delimitación de servicios..... | 14 |
| 1.1.2 Ubicación y accesibilidad | 19 |
| 1.1.3 Antecedentes de la Hostería Santa Bárbara | 20 |
| 1.1.4 Historia de la Hostería Santa Bárbara..... | 22 |
| 1.1.5 Situación actual de la empresa | 22 |
| 1.1.6 Servicios..... | 23 |
| 1.1.7 Atractivos turísticos del cantón Gualaceo | 23 |
| 1.1.8 Gastronomía de la Hostería Santa Bárbara | 27 |
| 1.2 Certificaciones obtenidas..... | 28 |
| 1.2.1 Antecedentes de sostenibilidad..... | 28 |
| 1.2.2 Definiciones de sostenibilidad | 29 |
| 1.2.3 Certificaciones..... | 30 |
| Capítulo II | 32 |
| Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenibilidad de la Rainforest Alliance..... | 32 |
| Introducción | 32 |
| 2.1 Análisis del Ámbito Empresarial de la Hostería Santa Bárbara | 33 |
| 2.1.1 Gestión de Sostenibilidad..... | 33 |
| 2.1.1.1 Política de Sostenibilidad..... | 33 |
| 2.1.1.2 Políticas Empresariales | 33 |
| 2.1.1.2.1 Políticas de Servicio | 34 |
| 2.1.1.2.2 Política Ambiental..... | 34 |
| 2.1.1.2.3 Política Social..... | 34 |
| 2.1.1.2.4 Política de Gestión Humana..... | 34 |
| 2.1.1.2.5 Política de Seguridad | 34 |
| 2.1.1.3 Planificación | 35 |
| 2.1.2 Gestión de Calidad..... | 35 |
| 2.1.2.1 Procesos y procedimientos..... | 35 |



| | | |
|---|---|----|
| 2.1.2.2 | Administración y Dirección | 36 |
| 2.1.2.3 | Suministros y proveedores | 36 |
| 2.1.2.4 | Monitoreo y acciones correctivas | 37 |
| 2.1.3 | Gestión de Recursos Humanos | 37 |
| 2.1.3.1 | Manual de Puestos y Procedimientos..... | 38 |
| 2.1.3.2 | Capacitación de Personal..... | 38 |
| 2.1.2.3 | Evaluación del Desempeño | 38 |
| 2.1.4 | Gestión Financiera y Contable | 38 |
| 2.1.4.1 | Sistema Financiero y Contable..... | 39 |
| 2.1.4.2 | Presupuesto | 39 |
| 2.1.5 | Gestión de Seguridad..... | 39 |
| 2.1.6 | Gestión de Comunicación y Mercadeo | 41 |
| 2.1.6.1 | Comunicación..... | 41 |
| 2.1.6.2 | Mercadeo..... | 41 |
| 2.2 | Análisis del Ámbito Socio-cultural de la Hostería Santa Bárbara..... | 44 |
| 2.2.1 | La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad. | 44 |
| 2.2.2 | La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales. 45 | |
| 2.2.3 | La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural..... | 47 |
| 2.2.4 | La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico. | 49 |
| 2.3 | Análisis del Ámbito Ambiental de la Hostería Santa Bárbara | 51 |
| 2.3.1 | Calentamiento global | 51 |
| 2.3.2 | Recurso agua..... | 52 |
| 2.3.3 | Recurso energía..... | 54 |
| 2.3.4 | Biodiversidad..... | 56 |
| 2.3.5 | Biodiversidad en los jardines..... | 57 |
| 2.3.6 | Áreas naturales protegidas y de conservación..... | 58 |
| 2.3.7 | Reservas naturales privadas..... | 59 |
| 2.3.8 | Contaminación | 59 |
| 2.3.9 | Desechos solidos | 61 |
| Capítulo III | | 68 |
| Propuestas de alternativas sostenibles para la Hostería Santa Bárbara | | 68 |



| | |
|--|----|
| Introducción | 68 |
| 3.1. Propuesta para el Ámbito Empresarial de la Hostería Santa Bárbara. | 68 |
| 3.1.1 Gestión de Sostenibilidad..... | 69 |
| 3.1.2 Gestión de Calidad..... | 69 |
| 3.1.3 Gestión de Recursos Humanos | 70 |
| 3.1.4 Gestión Financiera y Contable | 70 |
| 3.1.5 Gestión de Seguridad..... | 71 |
| 3.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo | 71 |
| 3.2. Propuesta para el Ámbito Socio-cultural de la Hostería Santa Bárbara. | 72 |
| 3.2.1. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad 72 | |
| 3.2.2. La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales 73 | |
| 3.2.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural | 74 |
| 3.2.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico | 74 |
| 3.3. Propuesta para el Ámbito Ambiental de la Hostería Santa Bárbara | 75 |
| 3.3.1. Calentamiento global | 75 |
| 3.3.2. Recurso agua | 77 |
| 3.3.3. Recurso energía | 78 |
| 3.3.4. Biodiversidad | 80 |
| 3.3.5. Biodiversidad en los jardines | 80 |
| 3.3.6. Áreas naturales protegidas y de conservación | 81 |
| 3.3.7. Reservas naturales privadas..... | 82 |
| 3.3.8. Contaminación | 83 |
| 3.3.9. Desechos solidos..... | 84 |
| 3.3.10. Educación ambiental | 84 |
| CONCLUSIONES | 85 |
| RECOMENDACIONES | 86 |
| ANEXOS | 88 |
| Anexo 1: POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA HOSTERÍA SANTA BÁRBARA | 89 |
| Anexo 2: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA HOSTERÍA SANTA BÁRBARA..... | 91 |
| Anexo 3: MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL (ALOJAMIENTO) | 93 |



| | |
|---|-----|
| Anexo 4: PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES | 104 |
| Anexo 5: PROGRAMA DE COOPERACIÓN COMUNITARIA..... | 114 |
| Anexo 6: MANUAL DE TALENTO HUMANO | 118 |
| Anexo 7: PROGRAMA DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS..... | 125 |
| Anexo 8: GUÍA PARA EL DESARROLLO DE PLANES DE MEJORA | 129 |
| Anexo 9: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO..... | 134 |
| Anexo 10: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS | 139 |
| Anexo 11: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE..... | 141 |
| Anexo 12: INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE..... | 144 |
| Anexo 13: PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD | 146 |
| Anexo 14: NORMA SMART VOYAGER EXPRESS (AMBITO EMPRESARIAL)..... | 150 |
| Anexo 15: FOLLETOS Y TRIPTICOS TURISTICOS..... | 157 |
| Anexo 16: NORMA SMART VOYAGER EXPRESS (AMBITO SOCIO-CULTURAL) | 159 |
| Anexo 17: PLANILLAS DE AGUA | 161 |
| Anexo 18: PLANILLAS DE LUZ..... | 163 |
| Anexo 19: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN | 165 |
| Anexo 20: LISTA DE ASISTENCIA | 167 |
| Anexo 21: NORMA SMART VOYAGER EXPRESS (AMBITO AMBIENTAL)..... | 169 |
| Anexo 24: ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL | 178 |
| Anexo 26: CÓDIGO DE CONDUCTA..... | 183 |
| Anexo 27: TRIPTICO AMBIENTAL | 185 |
| Anexo 28: AVISOS INFORMATIVOS..... | 188 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 193 |



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Chillogallo Espinoza María Belén, en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Aplicación de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance año 2005, caso de estudio Hostería Santa Bárbara del cantón Gualaceo", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 29 de abril de 2019

María Belén Chillogallo Espinoza

C.I: 0106309578



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Sanmartín González Gabriela Alexandra, en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Aplicación de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance año 2005, caso de estudio Hostería Santa Bárbara del cantón Gualaceo", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 29 de abril de 2019

Gabriela Alexandra Sanmartín González

C.I: 0105703870



Cláusula de Propiedad Intelectual

Chillogallo Espinoza María Belén, autor/a del trabajo de titulación "Aplicación de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance año 2005, caso de estudio Hostería Santa Bárbara del cantón Gualaceo", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 29 de abril de 2019

María Belén Chillogallo Espinoza

C.I: 0106309578



Cláusula de Propiedad Intelectual

Sanmartín González Gabriela Alexandra, autor/a del trabajo de titulación "Aplicación de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance año 2005, caso de estudio Hostería Santa Bárbara del cantón Gualaceo", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 29 de abril de 2019

Gabriela Alexandra Sanmartín González

C.I: 0105703870



DEDICATORIAS

El presente trabajo de titulación va dedicado en primer lugar a Dios por brindarme la vida, salud y todo lo necesario para seguir adelante día a día logrando cumplir cada uno de mis objetivos trazados y hacer realidad este sueño anhelado, también va dedicado a mi toda mi familia pero en especial a mis padres por apoyarme en mis estudios, por su enorme cariño y su apoyo incondicional y a todos los que me ayudaron directa o indirectamente para culminar con éxito mi carrera universitaria.

Belén Chillogallo E.

A Dios por darme salud, bendecirme y guiar mi camino desde el cielo. A mis padres Wilson Sanmartín y Eugenia González quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y gracias a su sacrificio, ejemplo, palabras de aliento y su apoyo incondicional siempre estuvieron apoyándome para salir adelante y a mi hijo Matías Quezada, por ser mi motor, mi guía y mi camino. Ustedes son los pilares fundamentales de mi vida con mucho amor y cariño les dedico todo este esfuerzo ya que gracias a ustedes estoy donde estoy y pude llegar a cumplir una meta más en mi vida.

Gracias por su amor incondicional, los amo.

Gabriela Sanmartín G.



AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mi tutora MSC. Marcela Alexandra Galarza Torres, ya que mediante su apoyo y los conocimientos que me transmitió en todo el desarrollo de mi trabajo de titulación, logré terminar mi tesis satisfactoriamente. De igual manera agradezco a La Hostería Santa Bárbara por brindarme la acogida para poder realizar mi trabajo de investigación en sus instalaciones y también agradezco a todas las personas que han formado parte de mi vida por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Belén Chillogallo E.

Agradezco de manera muy especial a la Mg. Alexandra Galarza tutora de mi trabajo de graduación quien me brindó su ayuda y con paciencia y profesionalismo me guio para finalizar una nueva etapa en mi vida.

Agradezco a la Hostería Santa Bárbara por haberme abierto las puertas de sus instalaciones para llevar a cabo mi trabajo de titulación.

También agradezco de manera muy especial a mi compañera de trabajo quien con su apoyo he podido llevar a cabo este trabajo de intervención.

Gabriela Sanmartín G.



Capítulo I

Características generales de la “Hostería Santa Bárbara”

Introducción

En el presente capítulo se va a abordar las características generales de la Hostería Santa Bárbara, desde sus inicios hasta la actualidad, mediante la ubicación, accesibilidad, los antecedentes, la historia y la situación actual de la empresa, los mismos que servirán para tener un conocimiento general del objetivo de la investigación.

Además de ello se determinarán los diferentes servicios que ofrece, los atractivos turísticos del cantón Gualaceo y su gastronomía, ya que la hostería se preocupa por brindar un servicio de calidad, buscando la satisfacción de sus huéspedes, por lo tanto se compromete con la gente, el medio ambiente, la historia y la cultura.

La hostería es consciente que el medio ambiente es la clave para llevar a cabo un desarrollo sostenible, es por ello que a lo largo del tiempo ha establecido compromisos que les permitirá ser uno de los establecimientos de alojamiento sostenibles con reconocimientos a nivel nacional, ya que cada día ponen empeño en reducir los impactos negativos que afectan al medio ambiente, por lo cual en el último punto del capítulo se abordarán los antecedentes de la sostenibilidad, su definición y las certificaciones obtenidas.

1.1 Aspectos generales de la hostería

La Hostería Santa Bárbara es un establecimiento de alojamiento, que ofrece hospedaje, alimentación y una variedad de servicios para los huéspedes que visitan este lugar. A continuación se detallará información general de la hostería.

1.1.1 Delimitación de servicios

a) Habitaciones

La Hostería Santa Bárbara cuenta con un total de 30 habitaciones divididas en 4 simples, 7 dobles, 3 triples, 2 cuádruples, 2 matrimoniales, 1 suite presidencial, 2 suites matrimoniales y 1 junior suite, la tarifa de las habitaciones simples es de \$88,00, dobles \$105,00, triples \$132,00, cuádruples \$155,00, matrimoniales \$110,00, suite presidencial \$170,00, suites matrimoniales \$140,00 y junior suite \$135,00, incluyen desayuno (buffet o desayuno

americano). Además, cuenta con 8 cabañas las mismas que tienen 2 habitaciones simples, 4 triples y 2 cuádruples, a estas se adicionan \$80,00 al precio de la habitación normal debido a que disponen de cocina, jacuzzi, bar y asadores privados, todas las habitaciones incluye el uso de las instalaciones como piscina, tv cable, wifi y el uso de áreas comunes.



Ilustración N°1 Habitación Doble

Título: Habitación Doble

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

Cabe indicar que en el precio de la habitación está incluido el servicio de entretenimiento como: discoteca, canchas de tenis, futbol, vóley, fulbito, basquetball, racquetball, sala de juegos con billar, pingpong, fútbolín, zonas verdes y jardines para poder dar largos paseos, a excepción de los servicios de paseo a caballo que tiene un valor adicional de \$10,00 por persona los 30 minutos y circuito de polaris que tiene un costo de \$35,00 por persona los 30 minutos.



Ilustración N°2 Collage de varios servicios de Hostería Santa Bárbara

Título: Collage de varios servicios de Hostería Santa Bárbara

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

b) Guardianía

La hostería cuenta con 3 guardias de seguridad, los mismos que trabajan en un horario rotativo de lunes a domingo, están encargados de vigilar el parqueadero y toda la parte



externa de la hostería, cabe recalcar que las 8 horas de trabajo, los guardias pasan rotando toda la hostería para detectar algún acto ilegal que se pueda presentar dentro de ella.



Ilustración N°3 Guardianía

Título: Guardianía

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

c) Spa

La Hostería Santa Bárbara ofrece el servicio de relax y belleza, el spa cuenta con actividades de sauna, baños de cajón, baño turco, hidromasaje y masajes terapéuticos, trabajan con 3 personas especializadas en la área, el horario de atención es de domingo a viernes de 9H00am a 17H00pm, cabe recalcar que el valor de este servicio está incluido en el precio de la habitación.



Ilustración N°4 Collage de las actividades del spa

Título: Collage de las actividades del spa

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

d) Gimnasio

El gimnasio posee un lugar amplio para realizar ejercicios, cuenta con 5 máquinas de entrenamiento como: caminadoras, poleas cruzadas, prensa de piernas, mariposa, entre otras, para que los huéspedes hagan uso de estas al momento de realizar las actividades diarias, la hostería no cuenta con un entrenador para esta área, razón por la cual las



actividades físicas deben ser llevadas por cada una de las personas que hagan uso de estas instalaciones, el horario de apertura de este servicio es de domingo a viernes de 9H00am a 17H00pm, el costo de este servicio está incluido en el precio de la habitación.



Ilustración N°5 Gimnasio

Título: Gimnasio

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

e) Parqueadero

La hostería cuenta con dos parqueaderos, que están ubicados al frente y en la parte posterior de la hostería, son lugares seguros con una capacidad para más de 100 vehículos.



Ilustración N°6 Parqueadero

Título: Parqueadero

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

f) Accesibilidad para discapacitados

La Hostería Santa Bárbara cuenta con áreas de acceso para personas con cualquier tipo de discapacidad especial, estas rampas de acceso se encuentran ubicadas en la parte interna de la hostería cerca de la recepción, habitaciones, restaurante y salones de eventos y en la parte externa del establecimiento se encuentra en los espacios verdes.



Ilustración N°7 Collage de las áreas de acceso para discapacitados

Título: Collage de las áreas de acceso para discapacitados

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

g) Restaurante

El restaurante “La Campiña del Sol” tiene una capacidad para 110 personas, el cual ofrece una variedad de platos nacionales e internacionales elaborados por chefs que están listos para deleitar los placeres gastronómicos.



Ilustración N°8 Restaurante La Campiña del sol

Título: Restaurante La Campiña del sol

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

h) Admisión de mascotas

La hostería sabe que los animales de compañía forman parte de una familia, por esta razón abre las puertas a personas con mascotas permitiendo un máximo de dos animales por habitación, este servicio tiene un precio adicional de \$30,00 por día, la cual está incluida la cama y los recipientes de comida para la mascota.



Ilustración N°9 Casa de mascotas

Título: Casa de mascotas

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

1.1.2 Ubicación y accesibilidad

La Hostería Santa Bárbara se encuentra ubicada en el cantón Gualaceo provincia del Azuay a 35 km de la ciudad de Cuenca en la Av. Loja y Av. Sucre, a 2448 metros sobre el nivel del mar, con una temperatura variable entre 16 y 25 grados, la cual se convierte en un destino perfecto para visitar durante todo el año.

Gualaceo está ubicado al Nor-orienté de la provincia del Azuay, tiene una extensión de 370,22 km²; la parroquia más extensa es Luis Cordero Vega que representa 90,71 km² y la más pequeña es Daniel Córdova Toral con el 24,23 km² de la superficie total del territorio cantonal (M.I.Municipalidad de Gualaceo , 2017, pág. 14)



Ilustración N°10 Mapa de la provincia del Azuay

Título: Mapa de la provincia del Azuay

Autor: BCE

Fuente: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/CuentasCantoniales/Indice.htm>

Fecha: 24 de Septiembre de 2018



Ilustración N°11 Ubicación de Hostería Santa Bárbara

Título: Ubicación de **Hostería Santa Bárbara**

Autor: Google maps

Fuente: Google maps

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

1.1.3 Antecedentes de la Hostería Santa Bárbara

La hotelería en el Ecuador nace en las principales ciudades como son Quito y Guayaquil; y años más tarde en Cuenca en el año de 1780, con el establecimiento denominado “Casa de las Posadas” desde ese entonces comienza la historia de hospedar viajeros en varias partes de la provincia, entre los establecimientos de

alojamiento más reconocidos en la ciudad son: Patria Grand Hotel, Gran Hotel Azuayo, Hotel Royal, Cantábrico Ecuador y Colombia, Hotel París, Hotel Crespo, Hotel Cuenca, entre otros que han aportado una innovación para el adelanto de la industria hotelera (Quezada, 2012, págs. 29-32).

La Hostería Santa Bárbara posee antecedentes trascendentales, ha pasado por acontecimientos importantes para ser el establecimiento actual, reconocido a nivel local y nacional.

En el año de 1944, el propietario del terreno, donde se asienta la Hostería Santa Bárbara decide ponerlas en venta, lotiza y vende 15 hectáreas a la Sra. Dominga Leone y su esposo Francisco Bruzone quienes usaron esos terrenos para la construcción de su lujosa vivienda (Mantilla & Vázquez, 2016, pág. 13).

En 1965 la familia Bruzone decide vender la propiedad al Sr. Henry Koupperman, quien emprendió la construcción de la anteriormente llamada “Hostería Gualaceo” la misma que contaba con 9 habitaciones y una sala de recepciones.

Posteriormente los Sres. Henry y Yolanda Koupperman adquieren un préstamo a La Previsora Banco Nacional de Crédito, el mismo que años más tarde no pueden pagar, por lo que la entidad bancaria decide embargarles y realizar un remate público de la Hostería Gualaceo, este anuncio fue publicado en el diario El Mercurio de la ciudad de Cuenca, luego

de ello la propiedad fue adquirida por la Dirección Nacional de Turismo (DITURIS), el 17 de mayo de 1975 representado por el coronel Jorge Gortaire por un monto de 1.318.434.00 sucres.

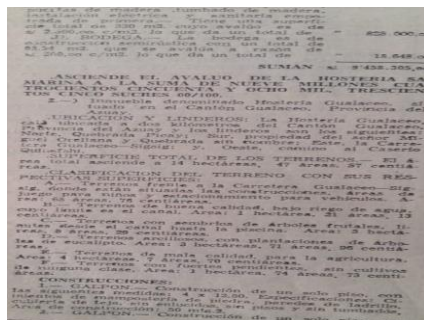


Ilustración N°12 Diario El Mercurio 1974
Título: Diario El Mercurio 1974
Autor: Belén Chillogallo – Gabriela Sanmartín
Fuente: Diario El Mercurio
Fecha: 24 de Septiembre de 2018

La Dirección Nacional de Turismo (DITURIS) que años posteriores cambia de nombre a Ministerio de Turismo (MINTUR), decide continuar con la hostería, llamándolo Parador Turístico Gualaceo, quienes deciden arrendar la propiedad a los Sres. Juan Pablo Vintimilla y Edgar Durán, años más tarde abandonan el cargo y el Sr. Rodrigo López toma la dirección de la hostería y continua por 2 años más (Serrano, 2018).

El Parador Turístico Gualaceo proporcionaba los servicios de hospedaje, contaba con 21 habitaciones, además de alimentación, también eran sede de varios eventos; en cuanto a su infraestructura las áreas verdes son las mismas, las canchas múltiples eran de tierra, en esos años existían cultivos a su alrededor, tenían piscina, sauna, turco y un zoológico hasta antes del desastre de la Josefina.



Ilustración N°13 Parador Turístico Gualaceo 1986
Título: Parador Turístico Gualaceo 1986
Autor: Andrea Mantilla- Daniela Vázquez
Fuente: Trabajo de titulación:
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5399/1/11759.pdf>
Fecha: 25 de Septiembre de 2018



El desastre de la Josefina ocurrido el 29 de marzo de 1993; en el que perdieron la vida un centenar de personas, trajo terribles consecuencias para la población y la economía del lugar, ante la tragedia natural de ese año, el cantón Gualaceo se vio afectado en los diferentes sectores como la industria, la salud, el comercio y el turismo debido a la inundación, destrucción de vías y la falta de comunicación (López, 1993, págs. 62-64).

Consecuentemente a lo anterior, el Ministerio de Turismo decide rematar la hostería, la cual fue comprada por el Sr. Genaro Coellar Lituma, quien es el actual propietario de la Hostería Santa Bárbara.

1.1.4 Historia de la Hostería Santa Bárbara

Mediante la entrevista realizada al Sr. Daniel Morocho administrador de la hostería se pudo investigar que el Sr. Genaro Coellar Lituma adquirió la propiedad el 27 de Julio de 2006, meses después de realizar un préstamo a la Corporación Financiera Nacional (CFN) empezó con la respectiva remodelación y reconstrucción.

La Hostería Santa Bárbara fue creada a partir de las instalaciones antes existentes del Parador Turístico Gualaceo, no fue remodelada ni reconstruida en su totalidad, un 25% forma parte de construcción anterior. Las áreas más remodeladas fueron: la recepción donde se cambió el estuco y el piso, la piscina se cambió de lugar haciendo que exista una área verde intermedia, se construyó la cocina, los salones de eventos y las habitaciones ubicadas en la parte izquierda de la hostería.

Luego de realizar todas las transformaciones, la hostería empezó a funcionar desde el año 2012 impulsando el desarrollo turístico en la región, actualmente se ha convertido en un establecimiento de alto reconocimiento y en uno de los lugares con mayor prestigio en la zona, el mismo que tiene mucha afluencia de huéspedes nacionales: corporativos y los fines de semana grupos de familias de Cuenca, Guayaquil y Quito.

La Hostería Santa Bárbara es un establecimiento apropiado para hospedarse, descansar, y disfrutar de las áreas verdes realizando múltiples actividades que ofrece; y como servicio complementario se puede realizar eventos sociales y corporativos ya que cuenta con 3 salones de convenciones.

1.1.5 Situación actual de la empresa

El administrador de la hostería Sr. Daniel Morocho, supo indicar que en cuanto a la situación actual de la empresa se encuentra estable, pero que también existe meses como marzo y



septiembre que son muy críticos, porque las ventas son bajas debido al retorno a clases, por ese motivo en esas fechas no se realizan eventos y por ende no hay afluencias de turistas para hospedarse y hacer uso de sus múltiples servicios.

Sin embargo, con los cambios que ha presentado el país, dice que tuvieron años difíciles hasta estabilizarse, darse a conocer ante el público y debido a un préstamo que se adquirió en la Corporación Financiera Nacional (CFN) para remodelar la hostería aún tienen 3 años de deuda por pagar, de tal manera que nos les permiten tener ganancia.

Para que la empresa pueda cubrir el monto de la deuda más los gastos que tiene la hostería, deben generar una venta mensual de 20 mil dólares para poder cubrir la suma de 11 mil dólares que tiene que pagar mensualmente a la CFN, para ello se plantean estrategias de costos y marketing como publicidad mediante redes sociales.

1.1.6 Servicios

Los servicios más destacados y solicitados en la Hostería Santa Bárbara son la gastronomía local, nacional e internacional que ofrece el Restaurante La Campiña del Sol. Así también ofrece el servicio de transfer de aeropuerto-hostería-aeropuerto, habitaciones y cabañas con baño privado wifi, jacuzzi, tv cable, áreas comunes, discoteca, canchas de tenis, cancha de fútbol, canchas de uso múltiple para vóley, fútbol, basquetball, dos canchas de racquetball o squash, sala de juegos con billar, pingpong, polaris y paseo en caballo.

| SERVICIOS DE RESTAURACION Y EVENTOS DE HOSTERIA SANTA BARBARA | |
|--|-----------|
| ÁREA | CAPACIDAD |
| Restaurante La Campiña del Sol | 110 pax |
| Salón "San Antonio" | 100 pax |
| Salón "La Arcadia" | 150 pax |
| Salón "San Francisco" | 300 pax |

Ilustración N°14 Servicios de restauración y eventos de la Hostería
Título: Servicio de restauración y eventos de Hostería Santa Bárbara
Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Personal de Hostería Santa Bárbara
Fecha: 24 de Septiembre de 2018

1.1.7 Atractivos turísticos del cantón Gualaceo

Los atractivos turísticos más visitados del Cantón Gualaceo son:

a) Parque Acuático Planeta Azul

Planeta Azul es uno de los lugares con gran actividad e influencia turística del cantón, es considerada el primer parque acuático del Ecuador, el mismo que está enfocado a turistas nacionales. Ofrece servicios de recepción, hospedaje, patios de comida rápida, restaurante (Acqua), bar y juegos acuáticos para niños, jóvenes y adultos.



Ilustración N°15 Parque Acuático Planeta Azul
Título: Parque Acuático Planeta Azul
Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Propia
Fecha: 24 de septiembre de 2018

b) Centro Artesanal de Gualaceo

Este centro artesanal está ubicado en las orillas del río Santa Bárbara, en el cual se puede encontrar chompas de lana, cerámicas, sombreros de paja toquilla, ponchos y entre otros productos utilitarios decorativos y religiosos de calidad, realizados a mano por las personas de la comunidad ya que de esto se benefician para su progreso económico y del sector.



Ilustración N°16 Centro Artesanal de Gualaceo
Título: Centro Artesanal de Gualaceo
Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Propia
Fecha: 24 de septiembre

Iglesia Santiago de Gualaceo

Se encuentra ubicada junto al parque central 10 de agosto, tiene un estilo moderno la mayor parte de su construcción es de ladrillo, las columnas son de piedra, los pisos de



baldosa y con altares revestidos de mármol, consta de tres naves, la central y dos laterales.



Ilustración N°17 Iglesia Santiago de Gualaceo
Título: Iglesia Santiago de Gualaceo
Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Propia
Fecha: 24 de Septiembre de 2018

- **Fiestas del Cantón Gualaceo**

Las fiestas que se lleva a cabo en el cantón son: la celebración del carnaval, la fiesta del Patrón Santiago y el Pase del Niño.

- **Carnaval**

El Carnaval es una festividad, el mismo que tiene una relación estrecha con la Semana Santa que se celebra entre el mes de febrero y marzo. El carnaval se realiza en las orillas del río Santa Bárbara con desfiles en las que participan las instituciones del centro cantonal junto con los habitantes de las parroquias del cantón, los mismos que comparten diferentes juegos carnavalescos con espuma, agua y maicena.



Ilustración N°18 Carnaval de Gualaceo
Título: Carnaval de Gualaceo
Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Propia
Fecha: 24 de Septiembre de 2018

- **Patrón Santiago**

Cada mes de julio se celebra la fiesta religiosa en honor al Patrón Santiago de Gualaceo, siendo esta la festividad más importante del cantón, en la cual se realiza misas, procesiones, escaramuzas y juegos populares. Esta conmemoración también se lleva a cabo mediante teatros, dramas entre la “Guerra de los Moros y Cristianos” las mismas que comparten con las personas que le tienen fe a este patrón.



Ilustración N°19 Festividades Religiosas Patrón Santiago

Título: Festividades Religiosas Patrón Santiago

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

- **Pase del Niño**

Cada 24 de diciembre se celebra la fiesta religiosa del Niño Dios, para esta festividad se lleva a cabo misas, novenas y pasadas, en la cual entregan fundas de caramelos a las personas que asisten a ese desfile, esta ceremonia se lo realizan con las personas propias del cantón.



Ilustración N°20 Festividades Religiosas Pase del Niño

Título: Festividades Religiosas Pase del Niño

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Septiembre de 2018

1.1.8 Gastronomía de la Hostería Santa Bárbara

La preparación de los diferentes platos nacionales que ofrece el Restaurante La Campiña del Sol son elaborados con productos e ingredientes autóctonos de la región los mismos que son llevados directamente al plato del cliente.

- **Restaurante “La Campiña del Sol”**

El Restaurante “La Campiña del Sol” fue inaugurado en el año 2012, ofrece una gastronomía fusión nacional e internacional, cuenta con un menú extenso con más de 30 platos, los platos varían entre \$3,00 a \$20,00 sin incluir impuestos.

El plato más solicitado es el plato típico Santa Bárbara que contiene lomo de cerdo, mote pillo, llapingachos, empanadas de viento y encebollado con aguacate, también están las carnes, la bandeja mar y tierra que es una mezcla de lomo, pollo, langostino, risotto y vegetales, en entradas el más requerido es el locro de papas y empanadas de viento y en fusión pastas, mariscos, carnes, pollo, entre otros.

Además, cuenta con una amplia gama de postres, cocteles, bebidas, licores para los clientes y huéspedes de la Hostería Santa Bárbara.

Adicionalmente, cuenta con tres salones de eventos para cualquier tipo de compromiso social con una capacidad para más de 500 personas ofreciendo diferentes tipos de banquetes.



Ilustración N°21 Menú del restaurante La Campiña del sol

Título: Menú del restaurante La Campiña del sol

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 26 de Septiembre de 2018



1.2 Certificaciones obtenidas

En este subtema se abordarán algunos aspectos teóricos y conceptuales sobre la sostenibilidad y las certificaciones que posee la Hostería Santa Bárbara. A continuación se comenzara hablando sobre los antecedentes de la sostenibilidad.

1.2.1 Antecedentes de sostenibilidad

Se habla por primera vez acerca de la sostenibilidad en Estocolmo en el año de 1972, en una conferencia de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), allí hace mención de los efectos negativos hacia el ambiente, que traen consecuencias de contaminación y destrucción. En los años 70 se tomó más conciencia y se puso límites acerca del desarrollo sostenible, eco desarrollo, crecimiento intensivo y orgánico ya que empezó la crisis del petróleo, recurso que día a día se iba agotando (Sabater & Cervantes , 2005, pág. 75).

El concepto de sostenibilidad es admitido formalmente en el “Informe Brundtland”, también conocido como “Nuestro Futuro Común”, el mismo que fue dirigido por la doctora Gro Harlem Brundtland y comisiones de distintas naciones para la ONU, este término que se usó para tomar algunos parámetros de evolución del ambiente, la sociedad y la economía, con el objetivo de lograr el bienestar universal satisfaciendo las necesidades básicas y prolongando un crecimiento positivo (Bermejo, pág. 15).

En documentos de la ONU se recopilaron acuerdos globales, donde se menciona que el desarrollo sostenible es promover la armonía entre la sociedad y el ambiente, pero para ello se debe cumplir con los objetivos de desarrollo ambiental, económico y social centrados en la población, que vayan más allá de las necesidades de vida, que busca una equidad e interés en común para contrarrestar los problemas y minimizar la pérdida del ecosistema (El Comité de ONG sobre Educación de la Conferencia de ONG de los sitios web de las Naciones Unidas, 2007).

La primera Carta de Turismo Sostenible se celebró del 27 al 28 en Abril de 1995, en Lanzarote, Islas Canarias, España, donde apareció el significado de turismo sostenible conjuntamente con la declaración le asignaron un cambio al turismo y las diferentes actividades que se realizan en los destinos, con el objetivo de que exista una buena gestión ambiental, económica y social, permitiendo la durabilidad, la conservación y el desarrollo del patrimonio natural y cultural, mediante la correcta planificación y formulación de estrategias (Organización Mundial del Turismo , 1995).

La Carta Mundial de turismo sostenible +20 se llevó a cabo el 27 de Noviembre de 2015 con el apoyo de la UNESCO, La OMT y el PNUMA, en la que se renovó el compromiso de la



carta de 1995, incorporando los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales contribuirán para alcanzar las metas hacia una nueva cultura del turismo (World Charter For Sustainable Tourism +20, 2015).

1.2.2 Definiciones de sostenibilidad

Según la Comisión Mundial (1987) señala que:

“El desarrollo sostenible, es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias” (Citado por Manual de buenas practicas para turismo sostenible, 2006, pág. 67).

La Organización de Naciones Unidas (2012) relata que:

“La sostenibilidad es un paradigma para pensar en un futuro en el cual las consideraciones ambientales, sociales y económicas se equilibran en la búsqueda del desarrollo y de una mejor calidad de vida” (pág. 5).

La CEPAL (2015) en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible establece:

A las personas como prioridad, ya que tiene un enfoque de derechos y busca un desarrollo sostenible global dentro de los límites planetarios (...). Es indivisible ya que integra los tres ámbitos del desarrollo sostenible (empresarial, socio-cultural y ambiental), presentando así una visión holística del desarrollo. La erradicación de la pobreza y la reducción de desigualdades son temas centrales en la nueva agenda, y prioridades para América Latina y el Caribe (pág. 1).

Según la Organización Mundial del Turismo (2018) define que:

“El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles” (pág. 1).

Según las teorías mencionadas anteriormente sobre la sostenibilidad se puede definir que la sostenibilidad es el desarrollo que comprende las necesidades actuales sin involucrar las necesidades futuras para garantizar un equilibrio en los tres ámbitos de la sostenibilidad que son: empresarial, socio-cultural y ambiental; empresarial porque se busca generar riqueza sin perjudicar los recursos naturales, socio cultural ya que busca conseguir una calidad de vida reduciendo la pobreza y las desigualdades y ambiental debido a que genera una innovación de construcción sostenible.

1.2.3 Certificaciones

Finalmente se explicará acerca de las certificaciones obtenidas por la Hostería Santa Bárbara. Una certificación es un distintivo que garantiza prestigio y un enriquecimiento al establecimiento por obtener servicios y productos de calidad.

- **Q de calidad**

El MINTUR (2015) es la entidad que se encarga de todas las capacitaciones, procesos e inspecciones para otorgar el sello Q de calidad Turística, este incentivo demuestra un reconocimiento para los establecimientos que cumplen con la prestación de servicios de calidad, haciendo que los establecimientos de alojamiento se vuelan más atractivo para los turistas (pág. 1).

La Hostería Santa Bárbara al cumplir con todos los procesos establecidos por el Ministerio de Turismo, fue otorgada con el certificado Q de calidad al ser una empresa que cumple con todos los servicios de excelencia para los huéspedes que visitan este establecimiento de alojamiento. La vigencia de este sello es de un año y las empresas que desean renovarlo deben registrarse en los programas de Calidad Turística.



Ilustración N°22 Certificación Q de Calidad
Título: Certificación Q de Calidad
Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Propia
Fecha: 26 de Septiembre de 2018

- **TourCert**

Es una certificación internacional que se dedica al campo de la sostenibilidad y a la innovación del turismo, que se ha propuesto la tarea de promover la responsabilidad empresarial económica, ambiental y social en el turismo, tiene una duración de 2 a 3 años de vigencia (TourCert, 2018, pág. 1).



Ilustración N°23 Certificado de TourCert
Título: Certificación de TourCert
Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Propia
Fecha: 26 de Septiembre de 2018

La Hostería Santa Bárbara cumple de manera cualitativa y cuantitativa con el cuidado de la sostenibilidad y la responsabilidad social de la empresa, cabe recalcar que las empresas certificadas con este sello de TourCert son ejemplos en el campo de la sostenibilidad y de la misma manera son aquellas que pueden implementar los objetivos globales del desarrollo sostenible para realizar una transformación futura.

El objetivo de este capítulo es determinar las características generales de la Hostería Santa Bárbara. En este primer capítulo se detalló información general como los servicios, historia, antecedentes, atractivos turísticos, entre otros, de la Hostería Santa Bárbara, además definiciones relacionadas con la sostenibilidad, turismo sostenible y el desarrollo sostenible; también se explica información acerca de las certificaciones obtenidas las mismas que son accesibles para el bienestar continuo del establecimiento.



Capítulo II

Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenibilidad de la Rainforest Alliance

Introducción

En el presente capítulo se dará a conocer los tres ámbitos fundamentales de la sostenibilidad los cuales son: empresarial, socio-cultural y el ambiental. La Hostería Santa Bárbara mediante estos ámbitos ayuda a cuidar la parte ambiental del establecimiento. El ámbito empresarial se basa en el eje económico que la empresa realiza para llevar a cabo sus actividades, el mismo que da a conocer toda la información interna de la hostería como es la gestión de sostenibilidad, gestión de calidad, gestión de recursos humanos, gestión financiera y contable, gestión de seguridad y gestión de comunicación y mercadeo. En el ámbito socio-cultural se refiere a cómo la empresa ayuda a la comunidad y a la zona que lo rodea y el ámbito ambiental, es uno de los más importantes que establece Rainforest Alliance, ya que es un tema que se encuentra más vinculado con el ambiente y dentro de ella se desarrolla el calentamiento global, recurso de agua, recurso de energía, biodiversidad, biodiversidad de jardines, áreas naturales protegidas y de conservación, reservas naturales y privadas, contaminación, desechos sólidos y la educación ambiental.

El turismo es una actividad que está vinculada con el ambiente, por lo que dispone de diversos recursos naturales para la prestación de los servicios, sin embargo cualquier actividad humana que se desarrolle genera una serie de contaminación y daños ambientales como es la contaminación del suelo, daños al ecosistema por el uso de altos volúmenes de agua, entre otros. Actualmente la mayoría de empresas turísticas son conscientes con el medio ambiente, en este caso es la Hostería Santa Bárbara, ya que es una empresa que toma conciencia para reducir la huella ambiental, a través de la implementación de las buenas prácticas, las mismas que ayudan a tener una mejor calidad de vida en el entorno.

2.1 Análisis del Ámbito Empresarial de la Hostería Santa Bárbara

Este ámbito posee una gran importancia para la sostenibilidad por lo que ayuda a que el establecimiento opere adecuadamente, integre responsabilidad social, contribuya a la comunidad local y cumpla con los principios del desarrollo sostenible.

2.1.1 Gestión de Sostenibilidad

El Sistema de Gestión Sostenible es una herramienta importante que cumple los principios del desarrollo sostenible (...) permite suplir la demanda y los requerimientos actuales, sin que esto implique que las generaciones futuras corran el peligro de no poder satisfacer su propia demanda (Ecología y Desarrollo, 2006, pág. 4). En este punto abarca la política de sostenibilidad que posee el establecimiento.

2.1.1.1 Política de Sostenibilidad

Es importante que todo establecimiento tenga una Política de Sostenibilidad, con el fin de respetar el medio ambiente, tener un compromiso con la sociedad y con la cultura local manteniendo un equilibrio en el ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental.

La Hostería Santa Bárbara ha establecido una Política de Sostenibilidad, la cual se encuentra en el anexo 1 página 93. La sostenibilidad es la clave para que el turismo siga siendo el motor de la economía, además de contribuir al desarrollo se adapta al entorno y preserva al ambiente mediante compromisos con el personal y los clientes para ser un referente de un mundo mejor, también la hostería dentro de su misión, visión y valores que se pueden visualizar en el anexo 2 página 95, hace mención del compromiso con la gente, el medio ambiente, la historia y la cultura con el fin de mantener la sostenibilidad y sustentabilidad del turismo en la región, con esto ha comenzado a realizar cambios en su infraestructura como instalación de sensores de movimientos en las áreas públicas para el ahorro de energía y reciclaje de sus residuos.

2.1.1.2 Políticas Empresariales

Según la Rainforest Alliance, en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible menciona que las Políticas Empresariales ordenan y estructuran el establecimiento en los distintos marcos de gestión con el objetivo de canalizar los esfuerzos hacia el cumplimiento de los ámbitos de la sostenibilidad (2005, pág. 3).

Entonces, las políticas empresariales son los principios, modos y estándares que la empresa debe cumplir, satisfacer y superar las expectativas del cliente mediante compromisos formales.



2.1.1.2.1 Políticas de Servicio

La Hostería Santa Bárbara posee un Manual de Gestión Integral (Alojamiento), orientado a lograr la satisfacción del cliente y la obtención de la excelencia en la prestación de los servicios ofertados, en la cual se detallan los procesos y responsabilidades de los empleados para asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio (Ver anexo 3, página 97).

2.1.1.2.2 Política Ambiental

Según la Rainforest Alliance, la Política Ambiental “determina acciones, comportamientos y compromisos de la empresa y sus trabajadores, por medio de la protección del medio ambiente” (2005, pág. 4). La hostería cuenta con un Programa de Buenas Prácticas Ambientales donde se detallan las actividades principales como el ahorro del agua y la energía, consumo de productos, conservación de la biodiversidad y el manejo de residuos y contaminación con el propósito de prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística (Ver anexo 4, página 109).

2.1.1.2.3 Política Social

Son reglas y normas que tiene la empresa para contribuir con el desarrollo local, es por ello que la hostería cuenta con un Programa de Cooperación Comunitaria, el cual trabaja conjuntamente con las autoridades, asociaciones y la comunidad local para proveer oportunidades de desarrollo económico y fomentar su participación en la actividad turística mediante la generación de empleos y el contacto de los visitantes con las comunidades (Ver anexo 5, página 121).

2.1.1.2.4 Política de Gestión Humana

Esta política es una de las bases esenciales en una empresa ya que se establece la administración, el desarrollo y los objetivos que tendrá que realizar el empleador y el empleado en el puesto de trabajo. La Hostería Santa Bárbara tiene un Manual de Talento Humano en donde se puede visualizar la estructura organizacional de la hostería, el profesiograma con la descripción de las competencias y responsabilidades de cada uno de los empleados (Ver anexo 6, página 126).

2.1.1.2.5 Política de Seguridad

Es un aspecto importante para la protección de la vida y la salud del personal, clientes y visitantes, también ayuda a la conservación y prevención de los equipos y herramientas, es por ello que la hostería aplica un Programa de Control y Prevención de Riesgos donde identifica las actividades necesarias para mitigar los riesgos laborales y ambientales o prevenirlas realizando mejoras en sus instalaciones (Ver anexo 7, página 134).



2.1.1.3 Planificación

La Rainforest Alliance, dice que la planificación es el instrumento fundamental para la dirección de la empresa, hace que tenga objetivos específicos y alcanzables en un determinado tiempo, en definitiva esto se refiere a los procesos, acciones y estrategias que se realizan por adelantado para llegar alcanzar los propósitos establecidos.

Actualmente, la hostería aplica una Guía para el Desarrollo de Planes de Mejora, donde establece procesos, elaboración y mantenimiento para el desarrollo como: programas de capacitación y adiestramiento, programas de control y prevención de riesgos, programa de inspección y mantenimiento, programa de limpieza y desinfección, programa de vigilancia de la salud, programa de buenas prácticas ambientales y programa de cooperación comunitaria, cada uno de ellos representa un modelo de actividades aplicables en cada área, con el objetivo de mejorar la calidad, el ambiente, la seguridad y la salud en el trabajo (Ver anexo 8, página 138).

2.1.2 Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad hace referencia a las acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio que va a satisfacer a los clientes. En cuanto a la hotelería es el trato y el nivel de calidad que se les brinda a los huéspedes.

Dentro de la Hostería Santa Bárbara se aplica la gestión de calidad con el propósito de trabajar de manera organizada con todas las áreas que posee, para lo cual utilizan el Manual de Gestión Integral (Alojamiento) en el que detalla cómo debe ser la prestación del servicio, comunicación y comercialización, oferta de los servicios, ingreso de huéspedes, atención al huésped durante la estadía, servicio de alimentación, egreso de huéspedes, limpieza y acondicionamiento de habitaciones entre otros. Además hace uso indispensable de su organigrama donde detallan específicamente a quien se debe recurrir en el caso de alguna inquietud (Ver anexo 3, página 97).

2.1.2.1 Procesos y procedimientos

Los procesos y procedimientos ayudan a delimitar las acciones y responsabilidades de cada una de las áreas de la hostería, dichos procedimientos son descripciones detalladas de las actividades y funciones específicas que deben realizar los empleados y con ello se conoce en qué lugar falla el personal al momento de brindar el servicio. La Hostería Santa Bárbara mantiene una administración participativa e innovadora por parte de sus colaboradores, quienes trabajan conjuntamente para cumplir con las metas y objetivos propuestos ya que consideran que el trabajo en equipo constituye una herramienta clave para lograr buenos



resultados. Por ello ponen en práctica el Manual de Talento Humano situado en el anexo 6 páginas 126, en el cual se describe la organización funcional en donde cada integrante del personal cuenta con la asignación de actividades, a la vez tiene un control de cumplimiento por parte de los responsables de cada área.

2.1.2.2 Administración y Dirección

El Departamento de Administración de la Hostería Santa Bárbara se encuentra a cargo del Sr. Daniel Morocho, quien es el responsable de organizar y gestionar las distintas actividades operacionales y financieras, previo a una aprobación del gerente general, una parte importante de la administración es el que gestiona las capacitaciones que requieren los empleados, dicha información puede encontrarse en el Programa de Capacitación y Adiestramiento situado en el anexo 9 página 144, donde comprende la capacitación interna y externa con temas relacionados a procesos de gestión turística, servicios de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

2.1.2.3 Suministros y proveedores

Es importante mantener una buena relación entre la empresa y los proveedores, esto implica coordinar la secuencia de acciones desde los proveedores hasta el cliente final, para dar una respuesta y servicio eficiente, sostenible y de calidad. La Hostería Santa Bárbara tiene una buena relación con sus proveedores, empresas y clientes, mediante el uso de los canales de comunicación pertinentes para posteriormente obtener los productos deseados de la mejor calidad y precio. En cuanto a compras, la hostería cuenta con proveedores propios de la localidad que le ofrecen productos comestibles orgánicos y productos perecibles, así también como Cuenca Licor para las bebidas alcohólicas, Baculima y la Italiana para las carnes, Supermaxi y Calcograf para los productos de limpieza y amenities, entre otros proveedores que se detalla a continuación.

| NOMBRE DE PROVEEDORES | SUMINISTROS | DÍAS DE ENTREGA |
|-----------------------|----------------------------|-----------------|
| Willian Orellana | Frutas | Viernes |
| Jacqueline Pesantes | Limpieza | Miércoles |
| El Hierro | Materiales de construcción | - |
| Cuenca Licor | Licores | Martes |
| Felipe Reino | Quesos | Jueves |



| | | |
|---------------------|-------------|-----------|
| Nutrí leche | Leche | Jueves |
| Pingüino | Helados | Miércoles |
| Tienda de mi pueblo | Comestibles | Martes |
| Irma Lituma | Comestibles | Martes |

Ilustración N°24 Proveedores

Título: Proveedores

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Hostería Santa Bárbara

Fecha: 22 de Octubre de 2018

2.1.2.4 Monitoreo y acciones correctivas

Monitorear se refiere a dar un seguimiento correcto a cada una de las acciones que se realizan en la empresa para corregir errores y problemas que puedan suscitarse, de esta manera es posible optimizar recursos y brindar un mejor servicio. La hostería lleva muy cuidadosamente un correcto monitoreo de las acciones realizadas en cada área del establecimiento, además cuenta con un Registro de Acciones Correctivas, el mismo que se puede visualizar en el anexo 10 página 150, luego de ello se plantea reuniones con los directivos y empleados para corregir las falencias existentes, siempre intentando solucionar de manera discreta y eficaz en pro de mejorar la calidad del servicio.

2.1.3 Gestión de Recursos Humanos

La Gestión de Recursos Humanos es el proceso administrativo que consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal, de igual manera se puede decir que permite a los empleados a colaborar en ella y alcanzar los objetivos propuestos, es por ello que el capital humano representa el recurso más importante de la empresa y especialmente si se dedica a la prestación de servicios como son los establecimientos de alojamiento, la guía dice que el cambio y el éxito de una empresa depende del personal que labora y del compromiso mutuo.

En cuanto al Recurso Humano de la Hostería Santa Bárbara se mantienen un ambiente laboral armonioso, donde todo el personal tiene una buena relación, además cuenta con un Reglamento Interno y un Manual de Talento Humano, los mismos que se encuentran en el anexo 6 página 126, en donde se da a conocer las funciones que debe realizar cada empleado para cumplir a cabalidad sus funciones, el mismo que es entregado cuando pasa a ser miembro del establecimiento.



2.1.3.1 Manual de Puestos y Procedimientos

La guía indica que son documentos que dan a conocer el funcionamiento y la descripción de las actividades que debe realizar el personal en las diferentes áreas, la misma que contiene información específica para asegurar el correcto desarrollo de los servicios y a su vez estandarizarlos. Dentro de la Hostería Santa Bárbara existen manuales de procedimientos, como es el Manual de Gestión Integral (Alojamiento) donde se detalla el proceso de gestión integrada para el establecimiento en el subsector de alojamiento situado en el anexo 3 página 97, y el Manual de Talento Humano, el cual comprende la definición del organigrama y de los puestos en base a la normativa vigente, el mismo que se puede visualizar en anexo 6 página 126, esto permite asegurar que el personal tenga competencias pertinentes para el desarrollo de las actividades que contribuyan al crecimiento de la hostería.

2.1.3.2 Capacitación de Personal

La capacitación del personal es imprescindible, ya que ayuda a tener un equipo de trabajo comprometido y así contribuir al buen desarrollo empresarial, de ésta manera el personal podrá poner en práctica sus habilidades y destrezas en cada una de las áreas de trabajo. La hostería posee un Programa de Capacitación y Adiestramiento que se puede visualizar en el anexo 9 página 144, donde el personal recibe capacitación cada 6 meses dependiendo de las falencias, necesidades y de la demanda que tengan el establecimiento, los temas más recurrentes impartidas en la hostería son los referentes a la atención al cliente y procesos de limpieza, varias veces han tomado capacitaciones que proporciona el Ministerio de Turismo.

2.1.2.3 Evaluación del Desempeño

Es importante evaluar el desempeño del personal, detectar las fortalezas y debilidades y con ello tomar acciones correctivas o preventivas para brindar un servicio de calidad al huésped. La hostería cuenta con una Encuesta de Satisfacción del Cliente situado en el anexo 11 página 153, que una vez completada la encuesta la información se procesa y se presenta en el Informe de Satisfacción del Cliente, en el que se puede visualizar en el anexo 12 página 156, donde se determina el nivel de satisfacción del cliente y se identifica las falencias donde se deben tomar acciones correctivas.

2.1.4 Gestión Financiera y Contable

La Hostería Santa Bárbara se ha preocupado por llevar controles financieros y contables de la empresa mediante un buen sistema financiero contable, el mismo que le permite analizar y clasificar la actividad económica del establecimiento, así mismo permite que la organización funcione de manera adecuada y pueda llegar a conseguir los objetivos propuestos para la hostería.



2.1.4.1 Sistema Financiero y Contable

El Sr. Genaro Coellar Lituma propietario de la Hostería Santa Bárbara invirtió \$396.000, cantidad que fue obtenida por medio de un préstamo bancario en la Corporación Financiera Nacional (CFN) para la remodelación y reconstrucción de la hostería Santa Bárbara.

El Sr. Genaro Coellar y la Sra. Carmina León, son quienes tienen bajo su responsabilidad el departamento de Gerencia General, los mismos que son encargados de planificar, organizar, coordinar, dirigir y supervisar todo el establecimiento de alojamiento.

El Departamento de Contabilidad, se encuentra bajo el cargo de la Sra. Rosa Vera quien es la persona encargada de llevar el control de los aspectos legales tributarios y laborales de la empresa, a través del sistema de software Zeus donde detallan todos los gastos e ingresos del establecimiento, de la misma manera este sistema da a conocer la situación financiera del alojamiento. Este departamento se encarga de realizar cobros pendientes y pagos de salarios, deudas, impuestos, pagos de créditos bancarios, entre otras cosas más Ganancias

Los ingresos percibidos en el establecimiento bordean los \$20.000 mensuales aproximadamente, cabe recalcar que \$11.000 se destina para pagar el préstamo bancario, y los \$9.000 son para cubrir gastos de la hostería como: salarios, deudas, compras entre otras cosas.

2.1.4.2 Presupuesto

El presupuesto de cada departamento comprende de valores que se utilizan siempre y cuando sea necesario para la empresa. Estos valores son para cubrir gastos como: compras, producción, ventas, etc. Actualmente la hostería no cuenta con un presupuesto alto para las áreas del establecimiento por lo que se encuentra pagando una deuda a la CFN de la remodelación y reconstrucción de la hostería, la misma que también fue invertida para cambiar instalaciones y equipos basados en el Programa de Buenas Prácticas Ambientales que ayudan con el ahorro de la energía y agua, los mismos que son beneficios para la empresa. .

2.1.5 Gestión de Seguridad

La Gestión de Seguridad es una medida muy importante porque promueve la protección de la vida de los trabajadores. La hostería tiene como uno de sus objetivos el velar por la seguridad de sus empleados mediante la prevención de accidentes en las diferentes áreas de trabajo poniendo en práctica el Programa de Control y Prevención de Riesgos situado en el anexo 7 página 134, para evitar lesiones daños físicos y mentales, el Programa de Vigilancia de la Salud que se lleva por medio de exámenes médicos y carnet de salud (Ver anexo 13, página 159).



La Hostería Santa Bárbara cuenta con tres guardias de seguridad, quienes son los encargados de vigilar y monitorear las cámaras de vigilancia las 24 horas del día, el establecimiento cuenta con un Plan de Contingencia, señalizaciones en todas las áreas del establecimiento, al igual que botones de auxilio, planos de evacuación, extintores, mangueras, iluminación en la parte interna y externa de la empresa, acceso para discapacitados al igual que el personal del establecimiento cuenta con todos los implementos necesarios de seguridad como: guantes, mascarillas, gorras, uniforme y calzado, para realizar las diferentes actividades del establecimiento.



Ilustración N°25 Collage de Señaléticas de Seguridad

Título: Collage de Señaléticas de Seguridad

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 12 de Octubre de 2018



Ilustración N°26 Plan de Evacuación de Hostería Santa Bárbara

Título: Plan de Evacuación de Hostería Santa Bárbara

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 12 de Octubre de 2018



Ilustración N°27 Implementos de Seguridad

Título: Implementos de Seguridad

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 12 de Octubre de 2018

2.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo

La Gestión de Comunicación y Mercadeo es una herramienta muy importante dentro del establecimiento porque da a conocer los productos, servicios, instalaciones, precios, promociones, etc. que la empresa desea brindar al mercado, de esta manera los clientes pueden observar, comprar, y disfrutar de ellos. El segmento de mercado que va orientado es a turistas, operadoras de turismo, agencias de viaje y corporativos como: convenciones, familia y amigos.

2.1.6.1 Comunicación

La comunicación es una manera efectiva de tener un buen contacto con el cliente, por lo que es una forma de transmitir detalles e información sobre el precio de los productos y servicios ofertados.

2.1.6.2 Mercadeo

Esta gestión de mercadeo es guiada por el Departamento de Administración, el cual está dirigido por el Sr. Daniel Morocho y la Srta. Marian Pérez quienes tienen bajo su responsabilidad realizar el marketing de la empresa, ellos son quienes se encargan de realizar la publicidad y de brindar toda la información a los clientes en los diferentes medios de comunicación como: página web, redes sociales, tripadvisor y booking. También mantienen convenios con el Banco del Austro y Mutualista Azuay quienes son empresas que promocionan a la Hostería Santa Bárbara dentro de ellas.



Ilustración N°28 Pagina Web y Redes Sociales de Hostería Santa Bárbara

Título: Pagina Web y Redes Sociales de Hostería Santa Bárbara


Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

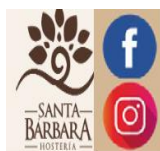
Fuente: Propia

Fecha: 12 de Octubre de 2018

A continuación se explicará el proceso para realizar el cuadro resumen de cada ámbito de la sostenibilidad; en la cual se trabajará en base a la Guía de Buenas Prácticas la misma que se evaluará mediante una regla de tres, siendo el 100% la máxima calificación y el 0% la mínima calificación, dichos porcentajes dependerán de cuantos subámbitos tenga cada ámbito de la sostenibilidad y en cuanto a la Norma Smart Voyager, se obtendrá resultados por medio de los parámetros propuestos basados en una escala de 1 cumple, 0,5 cumple parcialmente, 0 no cumple y - no aplica, el resultado final será la sumatoria de cada uno de los criterios propuestos por la norma.

| CUADRO DE RESUMEN DEL AMBITO EMPRESARIAL | | | | | |
|--|------------------------------------|---|--|-------------------|-------------------------|
| PILAR | SUBAMBITO | DESCRIPCIÓN DEL SUBAMBITO | ESTADO DE LA HOSTERÍA SANTA BARBARA | % DE CUMPLIMIENTO | EVIDENCIAS |
| | 1. Gestión de la sostenibilidad | <ul style="list-style-type: none"> Política de sostenibilidad Políticas empresariales Planificación. | <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y control de las acciones empresariales Planifica y administra efectivamente los recursos de la empresa. Determina las reglas y normas para cada área. | 100% | (Ver anexo 1 página 93) |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|---|---|---------------|---|
| E M P R E S A R I A L | 2. Gestión de calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Procesos y procedimientos. • Administración y dirección • Suministros y proveedores. • Monitoreo y acciones correctivas. | <ul style="list-style-type: none"> • Tiene un sistema de evaluación para los huéspedes. • Realiza un plan de trabajo para cada área. | 81,48% | (Ver anexo 10 página 150) |
| | 3. Gestión de Recursos Humanos. | <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de puestos y procedimientos. • Capacitación del personal. • Evaluación del desempeño. | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación para el personal. • Tiene un archivo con la información de personal • Realiza evaluaciones de la calidad del trabajo | 100% | (Ver anexo 11 página 153) |
| | 4. Gestión Financiera Contable | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema financiero y contable. • Presupuesto | <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con una persona profesional que se encarga de la contabilidad de la hostería. | 62,5% |  |
| | 5. Gestión de Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Minimizar los riesgos. • Mantenimientos de herramientas | <ul style="list-style-type: none"> • Posee equipos que ayudan a minimizar los riesgos. • Coordina con la comunidad para trabajar conjuntamente en la atención a la seguridad. | 78,57% | (Ver anexo 13 página 159) |

| | | | | | |
|-------|--|---|--|------|---|
| | | | | | |
| | 6. Gestión de Comunicación y Mercadeo | <ul style="list-style-type: none"> Comunicación Mercadeo | <ul style="list-style-type: none"> Trabaja con personal especializado para realizar su publicidad | 100% |  |
| VALOR | | | | | 90,18% |

Para la obtención de los porcentajes expuestos en la tabla anterior se procedió a realizar una regla de tres, siendo 500 puntos el 100%, que equivale a la suma de los cinco subámbitos que posee el ámbito empresarial, en el cual se obtuvo un 90,18% / 100%, respondiendo a los indicadores de la Norma Smart Voyager Express (Ámbito Empresarial) situado en el anexo 14 página 163, el mismo que con el 9,72% faltante, es debido a que no realizan simulacros de desastres naturales, no cuentan con una persona capacitada para atender emergencias médicas y los precios que constan en las cartas (menú) no incluyen impuestos

2.2 Análisis del Ámbito Socio-cultural de la Hostería Santa Bárbara

En este ámbito la actividad hotelera debe tener una buena relación con el entorno, sin dañar al grupo social de la comunidad, donde le corresponde realizar todas las gestiones necesarias para respetar la cultura local, preservarlas y revitalizarlas.

2.2.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.

Según la Rainforest Alliance es importante contribuir al desarrollo de la comunidad local porque a su vez está contribuyendo a su propio desarrollo, por lo tanto la comunidad y la empresa tienen la obligación de rescatar y preservar el patrimonio cultural tangible e intangible promoviendo buenas prácticas.

La Hostería Santa Bárbara tiene una buena relación con la sociedad que la rodea, muestra de esto son las acciones que se realizan para la comunidad, por ejemplo el reciclado de elementos como: cartones y botellas los mismos que son entregados a unas recicladoras que existe en el cantón Gualaceo y a los señores que usan las botellas para vender aguas medicinales en el mercado. La lencería (toallas, sábanas, edredones, fundas de almohada) y



la vajilla que se dan de baja son entregadas al asilo de ancianos en el cantón Chordeleg, el aceite quemado se le entrega a un señor que lleva al oriente para ser utilizado como combustible, y los desechos orgánicos son usados como abono para las plantas que tiene la hostería.

La hostería contribuye al desarrollo de los emprendimientos locales de la zona mediante el préstamo de las instalaciones para que los artesanos vendan sus productos, el mismo que se realiza en feriados ya que en esas fechas se tiene más afluencia de turistas, así mismo la hostería tiene un convenio con el colegio Alfonso Lituma para que sus estudiantes puedan realizar prácticas pre-profesionales en los diferentes departamentos del establecimiento, ayudando a su formación mediante la adquisición de experiencia, muchas de las veces los estudiantes son contratados para los eventos grandes que realizan.

2.2.2 La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales.

Según la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible resulta ideal que la empresa y la comunidad tengan una buena relación, respeten y valoren sus raíces, cultura y riquezas naturales, por lo cual la empresa turística debe establecer una política de contratación del personal que promueva la equidad de género, étnica e incorporación de personas con capacidades especiales, apoyar a la creación de un ambiente amigable y crear códigos de conducta de la localidad para los visitantes.

La hostería tiene una política de contratación dentro de Manual de Talento Humano situado en el anexo 6 página 126, donde establece que el personal administrativo es el encargado de analizar los perfiles de los aspirantes a laborar en el establecimiento, para ello se sigue una secuencia de actividades dejando a un lado la discriminación y promoviendo la igualdad de género, el trabajo con dignidad y el respeto a los derechos humanos, es por ello que en la hostería la mayoría de su personal son propios de la localidad, dos de ellos son del cantón Paute y una persona con discapacidad que trabaja dentro de las diferentes empresas del propietario de la hostería.

| NÚMERO | NOMBRE | CARGO | LUGAR DE PROCEDENCIA |
|--------|----------------|---------------|----------------------|
| 1 | Rosa Vera | Contadora | Gualaceo |
| 2 | Martha Guaraca | Bodega | Gualaceo |
| 3 | Daniel Morocho | Administrador | Gualaceo |



| | | | |
|----|-------------------|-------------------------------|----------|
| 4 | Sandra Yanza | Recepción | Gualaceo |
| 5 | Karina Parra | Recepción | Gualaceo |
| 6 | Octavio León | Recepción | Gualaceo |
| 7 | Rosa Pacheco | Camarera y Lavandería | Gualaceo |
| 8 | Nely Vera | Camarera y Lavandería | Gualaceo |
| 9 | Mery Cárdenas | Camarera y Lavandería | Gualaceo |
| 10 | Paul Gavidia | Meseros | Paute |
| 11 | Marcelo López | Meseros | Gualaceo |
| 12 | David Morocho | Meseros | Gualaceo |
| 13 | Milton Vanegas | Mantenimiento y Misceláneo | Gualaceo |
| 14 | Walter Lucero | Mantenimiento y Misceláneo | Gualaceo |
| 15 | Guillermo R | Mantenimiento y Misceláneo | Gualaceo |
| 16 | Luis Morocho | Mantenimiento y Misceláneo | Gualaceo |
| 17 | Celso Torres | Guardias | Gualaceo |
| 18 | Eugenio Zhingri | Guardias | Gualaceo |
| 19 | José Garzón | Cocina | Gualaceo |
| 20 | Maribel Lucas | Cocina | Gualaceo |
| 21 | Juan Pablo Inga | Cocina | Paute |
| 22 | Milton Vélez | Cocina | Gualaceo |
| 23 | Patricio Cárdenas | Cocina | Gualaceo |
| 24 | Víctor Arévalo | Cocina | Gualaceo |



Ilustración N° 29 Lista del personal de la Hostería Santa Bárbara

Título: Lista del personal de la Hostería Santa Bárbara

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Hostería Santa Bárbara

Fecha: 29 de Octubre de 2018

La hostería promueve el respeto a la cultura local y apoya a la creación de un ambiente amigable con la comunidad compartiendo las diferentes actividades que se realizan en el cantón como las festividades de carnaval, la cantonización y la navidad que son las más grandes, los atractivos turísticos y su gastronomía mediante trípticos.

2.2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.

En este punto es importante compartir lo que la UNESCO establece que:

Una gestión correcta del potencial de desarrollo del patrimonio cultural exige un enfoque que haga hincapié en la sostenibilidad. A su vez, la sostenibilidad requiere encontrar el justo equilibrio entre sacar provecho del patrimonio cultural hoy y preservar su “riqueza frágil” para las generaciones futuras (UNESCO, 2014).

Toda empresa turística debe brindar servicios e instalaciones de rescate y protección del patrimonio histórico cultural de la comunidad, los mismos que pueden establecer convenios con otros negocios patrimoniales que están dentro de la comunidad, de tal manera que esto se convierta en algo que motive a los turistas a visitar y a conocer la gastronomía, museos, danzas, entre otras tradiciones más y de la misma manera sea un ambiente amigable donde los turistas guarden el debido respeto y conservación de las culturas.

La hostería no tiene convenios con negocios o empresas, solamente aporta abriendo sus puertas a pequeñas empresas que desean realizar ferias dentro del alojamiento, los mismos que exponen y dan a conocer las artesanías que se realiza en el cantón Gualaceo. También la hostería aporta al rescate del patrimonio histórico brindando información general de los sitios turísticos mediante folletos, trípticos, los mismos que se pueden visualizar en el anexo 15 página 170.



Ilustración N°30 Ferias Artesanales en Hostería Santa Bárbara

Título: Ferias Artesanales en Hostería Santa Bárbara

Autor: Hostería Santa Bárbara

Fuente: Hostería Santa Bárbara

Fecha: 24 de Octubre de 2018

Principios de la Alianza para el Patrimonio Mundial (World Heritage Alliance) La Alianza para el Patrimonio Mundial es un programa del desarrollo sostenible de la UNESCO, el mismo que establece convenios con los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil; estas alianzas entre empresas establecen valores, una visión y metas en común para la gente y al ambiente, también educa a los turistas y viajeros a tomar mayor conciencia y respeto sobre el turismo sostenible por lo que ayuda a minimizar los impactos negativos para las comunidades.

Requisitos para los miembros de la Alianza para el Patrimonio Mundial:

Impacto en el lugar de destino

La hostería para su remodelación y reconstrucción ha utilizado materiales como madera y piedra para la construcción, para reducir el impacto en la zona, el mismo que ha desarrollado instalaciones para el ahorro de agua y energía.



Ilustración N°31 Instalaciones de Ahorro

Título: Instalaciones de Ahorro

Autor: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 24 de Octubre de 2018

Experiencias del turista

La satisfacción de los turistas es de gran importancia porque ellos vienen a vivir y a experimentar nuevas anécdotas culturales de los diferentes lugares que visitan, ellos hacen que estos lugares sean atractivos y de excelencia, marcando una ventaja competitiva con otras empresas y comunidades. La hostería cuenta con buzón de sugerencias en donde el cliente coloca, reclamos, sugerencias y sobre todo experiencias que se ha llevado durante su estadía.



Ilustración N°32 Buzón de Quejas y Sugerencias

Título: Buzón de Quejas y Sugerencias

Autor: Hostería Santa Bárbara

Fuente: Hostería Santa Bárbara




Fecha: 24 de Octubre de 2018

2.2.4 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.

Dentro del restaurante de la hostería se utiliza productos alimenticios provenientes del cantón Gualaceo para la preparación de los platos, sin embargo la hostería no utiliza ni vende artesanías del cantón, pero ayuda a proporcionar información de los diferentes lugares que el turista o cliente puede visitar, de esta manera la empresa está ayudando a promocionar el lugar y para que el artesano pueda vender los productos.

Según la Rainforest Alliance es importante contribuir al desarrollo de la comunidad local porque a su vez está contribuyendo a su propio desarrollo, por lo tanto la comunidad y la empresa tienen la obligación de rescatar y preservar el patrimonio cultural tangible e intangible promoviendo buenas prácticas.

La hostería no cuenta con equipamiento de artesanías de la zona en su decoración, es muy importante que el alojamiento ayude a la comunidad a ofertar los productos turísticos dentro de ella, para que de esta manera el turista o cliente de la empresa aprecie y valore el enriquecimiento del arte que posee el cantón y de esta manera aporta para que el artesano cada día contribuya con el crecimiento de las artesanías.

| CUADRO DE RESUMEN DEL AMBITO SOCIO-CULTURAL | | | | | |
|---|-----------|---|---|-------------------|---|
| PILAR | SUBAMBITO | DESCRIPCIÓN DEL SUBAMBITO | ESTADO DE LA HOSTERÍA SANTA BARBARA | % DE CUMPLIMIENTO | EVIDENCIAS |
| SOCIO CULTURAL | 1. | <ul style="list-style-type: none"> Generar empleo. Contribuir con la economía. | <ul style="list-style-type: none"> Realizan acciones para comunidad por ejemplo los blancos de la hostería. Apoyan al colegio Alfonso Lituma para que sus estudiantes realizan sus prácticas pre-profesionales en el establecimiento. | 48,27% |  |
| | 2. | <ul style="list-style-type: none"> Respetar la cultura local. Lograr beneficio económico para la sociedad. Empresa es un vínculo para conocer tradiciones. | <ul style="list-style-type: none"> Da empleo a personas de la localidad. Promueven las diferentes actividades que se realizan en el cantón como las festividades. | 55,55% | (Ver anexo 6 pagina 127) |
| | 3. | <ul style="list-style-type: none"> Rescate y respeto del patrimonio. Actividades que protejan el folklore. | <ul style="list-style-type: none"> Brindan información turística de atractivos culturales. Respeto a las tradiciones. | 35,29% |  |
| | 4. | <ul style="list-style-type: none"> Atraer turistas. Promocionar actividades culturales de la zona en el establecimiento. | <ul style="list-style-type: none"> Información de atractivos. Dan a conocer actos culturales como de danza, música, etc. | 36,84% |  |
| VALOR | | | | 43,99% | |



Para la obtención de los porcentajes expuestos en la tabla anterior se procedió a realizar una regla de tres, siendo 400 puntos el 100%, que equivale a la suma de los cuatro subámbitos que posee el ámbito socio-cultural, en el cual se obtuvo un 43,99% / 100%, respondiendo a los indicadores de la Norma Smart Voyager Express (Ámbito Socio-cultural) situado en el anexo 16 página 173, del cual el 56,01% faltante, es debido a que el personal de la hostería no se involucra en las diferentes actividades que se realizan dentro de la comunidad, dentro de su decoración no se abastece de los bienes y servicios provistos por el cantón, no cuenta con un sistema de indicadores que permiten conocer el impacto de la operación en el desarrollo de la comunidad local y porque el establecimiento fue inventariado como patrimonio histórico y cultural y por lo que actualmente no conserva la totalidad de su infraestructura.

2.3 Análisis del Ámbito Ambiental de la Hostería Santa Bárbara

Actualmente, el ámbito ambiental es un tema importante dentro de la sostenibilidad, ya que es una herramienta clave para el ahorro de los recursos de un establecimiento, por otro lado la conciencia ecológica implantada en todo el mundo ha contribuido a la protección del ambiente, es por ello que la industria hotelera aporta mediante la utilización de las buenas prácticas ambientales, la cual es una oportunidad para mejorar y brindar beneficios para la empresa y la comunidad, como: la reducción de los costes, la mejora de las relaciones con la comunidad, la mejora de la imagen de la empresa, la mayor competitividad y con ello se garantiza un atractivo permanente para los turistas.

2.3.1 Calentamiento global

La Dirección General de Calidad Ambiental y Cambio Climático del departamento de Medio Ambiente de Aragón (2007) señala que “el cambio climático es el aumento de la temperatura media natural y se debe al aumento de la concentración en la atmósfera de los gases de efecto invernadero producidos por las actividades humanas” (Amestoy, 2013, pág. 14).

De acuerdo a la Guía de Buenas Prácticas la tierra desde su formación ha experimentado cambios graduales en su clima y en los últimos años, ha experimentado cambios muy drásticos como catástrofes naturales, los glaciares y casquetes polares se derriten, las direcciones de las corrientes de aire y oceánicas cambian, el agua se evapora más rápido con el aumento de la temperatura y varios cambios en la biodiversidad, por ello se ve la necesidad de implementar buenas prácticas ambientales con el propósito de prevenir y reducir los impactos negativos y contribuir al planeta.

La hostería ha implementado acciones que aporten al ambiente como el ahorro del agua y la energía mediante equipos de bajo consumo, reutilizan el papel y lo reciclan, reutilizar los papeles higiénicos a medio uso de las habitaciones que posteriormente son utilizados por el personal, emplean productos biodegradables, reutilizan los envases para almacenar productos de limpieza y comunican a los huéspedes acerca de las medidas que permiten ahorrar agua y energía mediante carteles informativos que se encuentran en cada habitación.



Ilustración N° 33 Letrero de información

Título: Letrero de información, ayude a conservar el medio ambiente

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Hostería Santa Bárbara

Fecha: 05 de Noviembre de 2018

2.3.2 Recurso agua

El agua constituye el líquido más abundante en la Tierra, es el recurso natural más importante e insustituible para el bienestar humano, puede ser considerada como un recurso renovable cuando su uso se controla cuidadosamente y es bien gestionado, cabe recalcar que el 97% del agua del planeta es salada y se encuentra en mares y océanos y el 3% es agua dulce. En el sector de alojamiento el consumo del agua varía dependiendo de los servicios que presta cada establecimiento y del grado de sensibilización del personal y de los huéspedes.

Para ayudar con esta buena práctica ambiental la hostería ha realizado varias acciones dentro de sus instalaciones como: el uso de llaves de agua de cierre automático, pero no están instaladas en toda la hostería; solo en los baños de las áreas públicas, la implementación de cisternas de doble descarga en los baños, los mismos que usan menos agua por descarga, realizan prevención y manteniendo de tubería aunque la bomba con la que trabajan les permite determinar si hay fugas, usan letreros de concientización para comunicar acerca del ahorro de agua, especialmente en las habitaciones y baños, en el área de lavandería utilizan la lavadora de ropa cuando tienen cargas completas y hacen el menor uso de detergente, cloro y suavizante, porque poseen los correspondientes medidores; para ello cuenta con su propio sistema de riego mediante una vertiente de agua que pasa a un lado de los terrenos,

además captan el agua de la lluvia en las dos lagunas que lo utilizan para regar los jardines y áreas verdes, en cuanto a las medidas de contingencia para la escasez de agua la hostería posee dos taques de agua con capacidad de 5000 litros, una acción importante que realiza la hostería es el uso del agua potable envasada del cantón Gualaceo provenientes de la empresa EMAPAS-GEP para los diferentes eventos que se realizan en sus instalaciones.



Ilustración N° 34 Agua potable envasada del cantón Gualaceo
Título: Agua potable envasada del cantón Gualaceo
Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Hostería Santa Bárbara
Fecha: 05 de Noviembre de 2018

Según las planillas del agua situado en el anexo 17 página 174, el consumo promedio del agua en la hostería por mes es de 202m³ a 300 m³ y se paga un valor promedio de \$261,92 a \$445,19, este valor depende del número de huéspedes que se encuentran hospedados y de la temporada, en la entrevista realizada a la contadora de la hostería, se pudo conocer que en la épocas de navidad y feriados tienen más consumo. Las áreas que consumen más agua son las habitaciones debido a que las duchas y los grifos no poseen ningún dispositivo de ahorro de agua y el área de alimentos y bebidas porque en ese lugar se preparan diariamente los alimentos para los huéspedes como para el personal, además de ellos se utiliza para la limpieza de los alimentos y de los utensilios de cocina.

| MES | AÑO | CONSUMO DE AGUA | MONTO |
|-----------|------|-------------------|-----------|
| Octubre | 2017 | 202m ³ | \$ 261,92 |
| Noviembre | 2017 | 220m ³ | \$ 278,96 |
| Diciembre | 2017 | 276m ³ | \$ 349,46 |
| Enero | 2018 | 220m ³ | \$ 278,96 |
| Febrero | 2018 | 352m ³ | \$ 445,19 |
| Marzo | 2018 | 241m ³ | \$ 322,61 |
| Abril | 2018 | 221m ³ | \$ 295,67 |
| Mayo | 2018 | 136m ³ | \$ 182,63 |
| Junio | 2018 | 206m ³ | \$ 289,39 |



| | | | |
|---------------------------------------|------|--------------------|-----------|
| Julio | 2018 | 249m ³ | \$ 349,51 |
| Agosto | 2018 | 206m ³ | \$ 289,30 |
| Septiembre | 2018 | 230m ³ | \$ 325,16 |
| Octubre | 2018 | 241m ³ | \$ 322,61 |
| Total de consumo oct 2017-oct 2018 | | 3000m ³ | \$3991,37 |

Ilustración N° 35 Planillas de agua

Título: Planillas de agua

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Centro Sur

Fecha: 14 de Noviembre de 2018

2.3.3 Recurso energía

La energía es un recurso que se obtiene de distintas fuentes naturales, existen recursos no renovables y recursos renovables, los no renovables son el petróleo, gas y carbón, los cuales se agotan, se acaban y son los más contaminantes del mundo debido a que generan humo y gases tóxicos que contaminan el ambiente, en cambio los renovables provienen de recursos como: molinos, viento, energía eólica, entre otros que no se acaban y se los renueva constantemente, además no provocan gases tóxicos que puedan contaminar el medio ambiente (Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica, 2016, pág. 35).

Todos los días se utiliza energía para realizar las diferentes actividades, la Hostería Santa Bárbara cuenta con personal capacitado para ayudar a conservar el ahorro de energía dentro de sus labores, al momento de utilizar equipos como aspiradoras, lavadoras, planchadoras, refrigeradoras, electrodomésticos entre otros que consumen luz, cabe recalcar que todos los equipos que posee la hostería son modernos y cuentan con el sistema de ahorro de energía.

La Hostería Santa Bárbara también ayuda ahorrar energía desconectando aparatos que no estén en uso y en todas las instalaciones a más de utilizar bombillos ahorradores ayuda con letreros de información motivando para que los clientes y empleados ayuden con el ahorro de energía.



Ilustración N°36 Letrero de Información Ayude a conservar el Medio
Título: Letrero de Información, Ayude a Conservar el Medio Ambiente
Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Hostería Santa Bárbara
Fecha: 06 de Noviembre de 2018

Además, la hostería cuenta con ablandadores los mismos que funcionan por medio de una computadora y un chip para que el dueño pueda realizar auditorías sobre el consumo de la luz, el encargado de mantenimiento él Sr. Milton Vanegas quien es el responsable de llevar el control sobre qué áreas son las que se consumen más energía y de la misma manera poder regularla para evitar la utilización excesiva de energía. También la hostería cuenta con una planta eléctrica, la cual funciona a través de un motor de combustión y son útiles para obtener inmediatamente energía.



Ilustración N°37 Ablandador y Planta eléctrica
Título: Ablandador y Planta eléctrica
Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Hostería Santa Bárbara
Fecha: 06 de Noviembre de 2018

A continuación se detalla el consumo de energía por meses desde el mes de octubre del 2017 hasta el mes de octubre del 2018, planillas de luz (Ver anexo 18 página 176).

| MES | AÑO | CONSUMO DE ENERGIA | MONTO |
|-----------|------|--------------------|-------------|
| Octubre | 2017 | 10.705,92KWH | \$ 1.301,91 |
| Noviembre | 2017 | 11.260,80KWH | \$ 1.369,38 |
| Diciembre | 2017 | 11.217,96KWH | \$ 1.364,50 |
| Enero | 2018 | 12.407,28KWH | \$ 1.508,80 |

| | | | |
|---|------|---------------|--------------|
| Febrero | 2018 | 11.265,90KWH | \$ 1.370,00 |
| Marzo | 2018 | 11.464,80KWH | \$ 1.394,19 |
| Abril | 2018 | 11.633,10KWH | \$ 1.414,21 |
| Mayo | 2018 | 10.898,70KWH | \$ 1.325,35 |
| Junio | 2018 | 10.784,66KWH | \$ 1.311,64 |
| Julio | 2018 | 10.595,76KWH | \$ 1.288,51 |
| Agosto | 2018 | 11.546,42KWH | \$ 1.404,23 |
| Septiembre | 2018 | 11.713,68KWH | \$ 1.424,72 |
| Octubre | 2018 | 10.791,60KWH | \$ 1.312,86 |
| Total de consumo oct 2017- oct de 2018 | | 135.079,84KWH | \$ 17.790,30 |

Ilustración N°38: Planillas de luz eléctrica

Título: Planillas de luz eléctrica

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Centro Sur

Fecha: 14 de Noviembre de 2018

Según los valores expuestos en la tabla se dio a conocer que las habitaciones, el alumbrado público (pasillos), lavandería, cocina y los salones de eventos son las áreas que utilizan mayor consumo de energía.

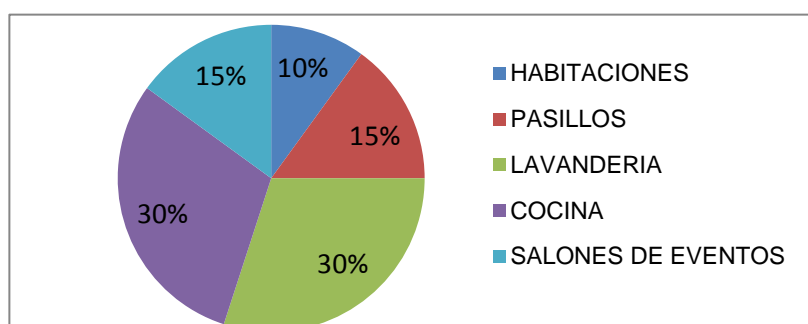


Ilustración N° 39: Grafico de porcentajes de las áreas de mayor consumo de energía

Título: Grafico de porcentajes de las áreas de mayor consumo de energía

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Hostería Santa Bárbara

Fecha: 14 de Noviembre de 2018

2.3.4 Biodiversidad

Está vinculada con la diversidad de la vida, tanto silvestre como doméstica, relacionada con el ecosistema, especies y genes, pues las plantas, animales y el ser humano están conectados con el hábitat natural, pues son quienes buscan el agua, alimentos y entre otras condiciones para vivir.

La Hostería Santa Bárbara ayuda a cuidar la biodiversidad de su entorno, protegiendo las áreas verdes, las plantas orgánicas, medicinales y frutales que posee, las cuales cada una tiene su nombre para que el huésped pueda identificarlas, de la misma forma cada zona tiene avisos informativos de cuidar la naturaleza y de esta manera se ayuda a conservar la biodiversidad que la hostería tiene para dar a conocer a sus clientes.

Además, la hostería cuenta con caballos que están destinados para los huéspedes, quienes gustan de realizar paseos, los excrementos de estos animales son enterrados para que se sequen y para el mantenimiento de las plantas utilizan abono que son comprados en las distribuidoras agrícolas del cantón.



Ilustración N°40 Biodiversidad Hostería Santa Bárbara
Título: Biodiversidad Hostería Santa Bárbara
Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Propia
Fecha: 06 de Noviembre de 2018

2.3.5 Biodiversidad en los jardines

Los jardines dentro de un establecimiento desempeñan un papel importante, ya que ayudan a mejorar la imagen del entorno, en la biodiversidad se conserva los diferentes tipos de plantas y se protegen muchas especies de animales.

De acuerdo a la Guía de Buenas Prácticas indica que:

Los jardines y las áreas verdes son terrenos donde el ser humano cultiva plantas con fines ornamentales, alimenticios o recreativos. Los jardines con gran variedad de plantas nativas son muy atractivos para la fauna silvestre, ya que ofrecen alimento y refugio para los animales (pág. 81).

El cantón Gualaceo al estar ubicado en la zona centro-oriental del Azuay, goza de climas templados, es por ello que la hostería realiza el cultivo de plantas medicinales y comestibles como: cedrón, menta, toronjil, hierba buena, pimientos, ají, limones, mandarinas, guayabas, entre otros que son empleados para la elaboración de los alimentos para los clientes, también poseen plantas ornamentales con rosas de diferentes colores, dalias, lirios, orquídeas,

margaritas, palmeras que embellecen el establecimiento, crean un ambiente amigable y más puro, además de ello motivan a que el personal y los clientes ayuden a su cuidado y protección.



Ilustración N°41: Plantas medicinales y ornamentales

Título: Plantas medicinales y ornamentales

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 20 de Noviembre de 2018

2.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación

Se puede definir a las áreas naturales protegidas como:

Zonas del territorio nacional y aquéllas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde los ambientes originales no han sido significativamente alterados por la actividad del ser humano o que requieren ser preservadas y restauradas y están sujetas al régimen previsto en la Ley (Entorno Turístico, 2018).

El Ecuador posee un sistema nacional de áreas protegidas (SNAP), que es un conjunto de áreas naturales protegidas administradas por el Ministerio de Ambiente, el cual se encarga de la protección, conservación y mejoramiento de los ecosistemas terrestres, marinos y costeros, abarca las cuatro regiones del país y acoge cincuenta y seis reservas naturales. (Ministerio del Ambiente , 2015).

Las áreas naturales protegidas son un instrumento útil para la conservación de la biodiversidad, también son importantes para realizar turismo y dar a conocer nuestro país. Por ello la hostería trata de ofrecer un entorno saludable y sostenible para los habitantes y visitantes del cantón, mediante la realización de buenas prácticas ambientales, concientizando acerca de la conservación del medio ambiente por medio de sus letreros que se encuentran colocados en diferentes áreas.

La Hostería Santa Bárbara se preocupa por cuidar y conservar las áreas naturales protegidas y de conservación mediante la información que se brinda a los turistas a través de los trípticos, además se los motiva para que visiten algunos lugares como: el Bosque Protector Aguarongo, el Cerro de Borma, el Bosque Protector de Collay, el Bosque Protector de Maylas, Riberas del Río Santa Bárbara y así puedan disfrutar de la naturaleza que posee el cantón.



Ilustración N°42: Bosque Protector Collay
Título: Bosque Protector Collay
Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Trípticos de Gualaceo
Fecha: 20 de Noviembre de 2018

2.3.7 Reservas naturales privadas

El Ministerio del Ambiente de Ecuador (2012) define a las áreas protegidas de propiedad privada como:

Espacios naturales de dominio privado que se encuentran bajo protección legal cuya gestión está sometida a un manejo sustentable que permite cumplir con objetivos de conservación del patrimonio natural y están sujetas a las leyes de la constitución ecuatoriana; y es uno de los cuatro subsistemas que la Constitución Política de la República del Ecuador, en su Art. 405 define al Sistema Nacional de Áreas Protegidas (pág. 1).

Cerca de la Hostería Santa Bárbara no existen reservas naturales privadas por lo tanto este subtema dentro del ámbito ambiental no es pertinente contextualizarlo.

2.3.8 Contaminación

El ambiente se divide en tres componentes que son: aire, agua y suelo, pues la contaminación es la acumulación de desechos contaminantes en el aire, recursos naturales que cada vez van causando daño a la salud de los seres vivos, este problema se obtiene por sustancias naturales contaminantes como agentes químicos, físicos o biológicos nocivos.

La hostería cuenta con áreas verdes a sus alrededores, para evitar que el cliente camine por estas áreas, se ha implementado caminos y bancas, para que los huéspedes puedan apreciar y disfrutar del maravilloso jardín que les ofrece la Hostería Santa Bárbara y de la misma manera en la noche estos espacios no cuentan con una gran iluminación, el motivo es para que los clientes puedan apreciar de la luna y de las estrellas.

Las principales fuentes de contaminación de la Hostería Santa Bárbara son:

a. Problemas en las aguas y en los suelos

El daño del ecosistema es por el mal uso del suelo y la utilización de grandes volúmenes de agua, mal uso del suelo porque para mantener árboles, plantas se da mediante la utilización de productos químicos los mismos que son buenos para el crecimiento de los árboles y plantas pero son malos para los suelos porque produce degradación de suelo el mismo que disminuye la capacidad de producir otros bienes.

La Hostería Santa Bárbara cuenta con dos lagunas las mismas que se encuentran acumuladas de aguas negras, producido por la acumulación de desechos tóxicos de la zona como aguas de la lluvia, infiltraciones de los terrenos y sustancias fecales u orinas, los mismos que puede generar efectos en la salud y enfermedades graves, en este caso estas aguas son consumidas por aves que viven en el entorno del alojamiento y de la misma manera sirven para regar las plantas de los jardines.

La hostería dentro de sus instalaciones cuenta con letreros de información de no fumar, debido a que cuenta con espacios al aire libre destinados para el mismo. Los productos de limpieza que utilizan en la hostería son biodegradables entre ellos está el cloro, detergente, limpiadores, entre otros, los mismos que no son contaminantes para el medio ambiente, cabe recalcar que cuando no cuentan con algún producto de limpieza, recurren a la utilización de tips caseros.



Ilustración N°43 Productos biodegradables

Título: Productos biodegradables

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín



b. Aguas servidas

Contiene agentes contaminantes y gérmenes que son eliminados por sanitarios, lavaplatos, lavamanos entre otros, pues para la eliminación de estas aguas servidas la Hostería Santa Bárbara recolecta estas aguas a través del sistema de alcantarillado público que son instaladas a una gran profundidad del suelo y del cual se encarga la empresa de agua EMAPASGEP, el mismo que realiza un mantenimiento preventivo y correctivo para evitar contaminaciones.

EMAPASGEP tiene establecido un convenio con el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Gualaceo, para llevar a cabo el sistema de tratamiento de las aguas servidas, el cual se desarrolla con la implementación de más sistemas de alcantarillados, los mismos que tienen un mantenimiento cada año, es decir si existen daños en algún lugar de las alcantarillas se realiza una limpieza o cambio de tubos para mantener y elevar la calidad de los servicios a la población.

2.3.9 Desechos solidos

La Hostería Santa Bárbara reduce los desechos sólidos para minimizar un impacto negativo al medio ambiente. Estos desechos son producidos diariamente por lo que son fuentes de contaminación los mismos que deben ser botados por el simple hecho de que ya no sirven, cabe recalcar que estos desechos sólidos son recogidos por la empresa Emac, el mismo que surge que los días a botar son lunes y viernes con funda negra y el día miércoles con funda negra y celeste.

La hostería maneja buenas prácticas ambientales con los desechos, aplicando las 3Rs:

a. Reducir (reduce):

- El consumo de productos no biodegradables.
- No utiliza platos, vasos, ni cubiertos desechables cuando realizan eventos.

b. Reutilizar (reutiliza)

- Nuevamente 1 o 2 veces los productos o materias.
- Envases de vidrio
- Baterías recargables
- Cartuchos recargables de tinta.
- Toallas, frascos de shampo, sabanas, edredones entre otros.
- El resto de papel higiénico de los baños es usado por el personal de la hostería.

c. Reciclar (recicla)

- La hostería almacena los cartones y botellas los mismos que son entregados a las recicladoras del cantón.

| TIPO DE DESECHO | LUGAR DE GENERACIÓN | PESO | % |
|--|---------------------|-----------|------------|
| Botellas de plástico | Cocina | 2.5kg | 5 |
| Cartón | Bodega | 8kg | 16 |
| Latas de aluminio | Restaurante/cocina | 1kg | 2 |
| Restos de comida Productos cárnicos Verduras Cascaras | Cocina | 35kg | 70 |
| Botellas de vidrio | Cocina | 2kg | 4 |
| Bolsa de plástico | Cocina | 0,5kg | 1 |
| Juguetes | Bodega | 1kg | 2 |
| TOTAL | | 50 | 100 |

Ilustración N°44 Selección de desechos

Título: Selección de desechos

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 27 de Noviembre de 2018



Ilustración N°45 Botella de Amenities

Título: Botella de Amenities

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 27 de Noviembre de 2018

La hostería es una empresa comprometida y responsable que realiza dentro de ella buenas prácticas de manejo en la selección de residuos sólidos, poniendo en práctica la

implementación de las 3Rs provocando un ahorro de un 70% para el alojamiento, el cual es muy importante para tener una buena calidad de vida.

2.3.10 Educación Ambiental

Es un proceso de formación que permite conocer la importancia del medio ambiente, el mismo que se lleva a cabo por medio de actitudes y valores. La Hostería Santa Bárbara capacita al personal cada seis meses para que ellos tengan más conocimiento sobre la importancia de la educación ambiental, los mismos que deben ser puestos en práctica en cada una de las áreas, además estas capacitaciones sirven para que las personas tomen conciencia de cómo se puede evitar la contaminación y como ellos pueden apoyar y cuidar el ambiente. Esto es un compromiso de acciones y responsabilidades para el uso de los recursos.

Estas capacitaciones se dan una vez o dos veces al año, dependiendo el desempeño que cada empleado ponga en práctica en el área, estas clases son dictadas por parte de la señora gerente de la Hostería Santa Bárbara, este material se da a conocer por medio de diapositivas, las mismas que contienen información como videos, folletos, noticias, etc. esta capacitación se desarrolla en el salón de eventos San Antonio propio de la hostería, el cual tiene una duración de 20 horas las mismas que pueden encontrar en el cronograma de capacitación situado en el anexo 19 página 178, que se dan a exponer en dos semanas en un horario de lunes a viernes cada día dura 2 horas diarias visualizar anexo 20 página 180, en la primera semana se brinda la información a la mitad del personal que forma parte de la empresa y en la segunda semana se proporciona la misma información a la otra mitad del personal, al finalizar esta capacitación cada empleado recibe un reconocimiento por haber participado en este curso.



Ilustración N° 46 Capacitación Educación Ambiental

Título: Capacitación Educación Ambiental


Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín




Fuente: [www. gstatic.com](http://www.gstatic.com)





Fecha: 13 de Enero de 2019

El objetivo de este capítulo es aplicar la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance en la Hostería Santa Bárbara. En este segundo capítulo se describe

las acciones de las buenas prácticas que realiza la hostería en los tres ámbitos de la sostenibilidad como son: empresarial, socio-cultural y ambiental, además en un cuadro resumen de cada ámbito se evalúa el porcentaje de cumplimiento a las hostería de acuerdo a lo que plantea la Guía de Buenas Prácticas y la Norma Smart Voyager

| CUADRO DE RESUMEN DEL AMBITO AMBIENTAL | | | | | |
|--|-----------------------------|--|--|-------------------|--|
| PILAR | SUBAMBITO | DESCRIPCIÓN DEL SUBAMBITO | ESTADO DE LA HOSTERÍA SANTA BARBARA | % DE CUMPLIMIENTO | EVIDENCIAS |
| AMBIENTAL | 1. Calentamiento global. | <ul style="list-style-type: none"> El calentamiento global genera una serie de cambios en el clima y en los procesos naturales del planeta. Daña el ecosistema. Produce cambios en la biodiversidad. Aumentan la producción de mosquitos y enfermedades. | <ul style="list-style-type: none"> La hostería ha implementado acciones que aporten al ambiente como el ahorro de agua y la energía. Emplea productos biodegradables. Reutilizan los envases Reutilizan el papel y lo reciclan. | 30% |  |
| | 2. Recurso Agua | <ul style="list-style-type: none"> Implementar tecnología que permita el ahorro de agua. Conservar las fuentes de agua. Proteger el recurso hídrico de la comunidad. Adquirir equipos de bajo consumo. Reutilizar las aguas grises. Captar el agua lluvia. | <ul style="list-style-type: none"> Inodoros con tanque de doble descarga. Usan la lavadora en su carga completa. Poseen letreros informativos para concientizar sobre el ahorro del agua. Usan el agua lluvia para el riego de áreas verdes. | 81.81% | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---------------|---|
| | 3. Recurso Energía | <ul style="list-style-type: none"> Ahorro de energía Fuentes alternativas de energía Implementan el programa de ahorro de energía | <ul style="list-style-type: none"> Utilizan equipos de ahorro de energía Ocupan la luz solar al máximo Focos ahorradores | 77.5% |  |
| | 4. Biodiversidad | <ul style="list-style-type: none"> Diversidad Biodiversidad y cuidado de plantas orgánicas, medicinales y frutales | <ul style="list-style-type: none"> Cuidado de jardines, áreas verdes Hostería cuenta con personal de mantenimiento de áreas verdes Plantas de la zona | 50% |  |
| | 5. Biodiversidad en los Jardines | <ul style="list-style-type: none"> Los jardines se pueden convertir en aliados para preservar la biodiversidad de la zona Integrar áreas verdes con los espacios alrededor a través de la plantación plantas. Establecer una huerta de plantas medicinales y/o comestibles en su empresa. | <ul style="list-style-type: none"> Poseen dentro de su establecimiento, plantas que crean un ambiente más puro. Realizan el cultivo de plantas comestibles que son usados para la elaboración de los alimentos para sus clientes. Motivan a sus empleados y clientes, el cuidado y la protección de las plantas que poseen. | 88.88% |  |
| | 6. | <ul style="list-style-type: none"> Concientizar a los clientes cómo colabora con las áreas protegidas. Promover buenas prácticas ambientales. | <ul style="list-style-type: none"> La hostería trata de ofrecer un entorno saludable y sostenible. Motivan a los turistas al cuidado de las | | |

| | | | | | |
|--------------|--|---|--|---------------|---|
| | Áreas Naturales Protegidas y de Conservación | <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la calidad de vida de los habitantes de las comunidades. | zonas protegidas de la localidad. <ul style="list-style-type: none"> Concientizan acerca de la conservación del medio ambiente por medio de sus letreros. | 50% |  |
| | 7. Reservas Naturales Privadas | <ul style="list-style-type: none"> Colabore con escuelas, patrocine giras de campo. para visitar su reserva Asóciese a una red de reservas naturales privadas Prevenir daños a la flora y fauna. | | 0% | |
| | 8. Contaminación | <ul style="list-style-type: none"> Cuidado y Protección del medio ambiente. Desechos sólidos Cuidado de entorno Problemas ambientales | <ul style="list-style-type: none"> Ayuda a reducir impactos negativos que afectan a la empresa | 53.33% |  |
| | 9. Desechos Sólidos | <ul style="list-style-type: none"> Programa de buenas prácticas ambientales Evitar el impacto negativo | 3Rs. <ul style="list-style-type: none"> Reducir Reutilizar Reciclar | 81.57% |  |
| | 10. Educación Ambiental | <ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones | <ul style="list-style-type: none"> El personal recibe valores del cuidado del medio ambiente | 30% |  |
| VALOR | | | | 54.31% | |



Para la obtención de los porcentajes expuestos en la tabla anterior se procedió a realizar una regla de tres, siendo 1000 puntos el 100%, que equivale a la suma de los diez subámbitos que posee el ámbito ambiental, en el cual se obtuvo un 54,31% / 100%, respondiendo a los indicadores de la Norma Smart Voyager Express (Ámbito Ambiental) situado en el anexo 21 página 182, del cual el 45,69% faltante, es debido a que no dan información ni recomendación a los turistas sobre cómo reducir las emisiones de carbono, en todo el establecimiento no hay equipos de ahorro de agua y de energía solo en algunas áreas determinadas, en cuanto a la biodiversidad no educan a su personal, ni a los turistas sobre la importancia que tiene el mismo, no fabrican abono orgánicos para sus jardines, no fomentan códigos de conducta para las visitas a las áreas naturales que posee el cantón, no realizan campañas ambientales para ayudar a la comunidad, por estas y otras razones obtuvo este porcentaje.

El objetivo de este capítulo es aplicar la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance en la Hostería Santa Bárbara. En este segundo capítulo se describe las acciones de buenas prácticas que realiza la hostería en los tres ámbitos de la sostenibilidad como son empresarial, socio-cultural y ambiental, además en un cuadro de resumen de cada ámbito se evalúa el porcentaje de cumplimiento a la hostería de acuerdo a lo que plantea la Guía de Buenas Prácticas y la Norma Smart Voyager.



Capítulo III

Propuestas de alternativas sostenibles para la Hostería Santa Bárbara

Introducción

En el presente capítulo se establecerá propuestas alternativas para los tres ámbitos de la sostenibilidad, como se ha nombrado en los capítulos anteriores la sostenibilidad es un factor importante que ayuda al aprovechamiento óptimo de los recursos, generando rentabilidad económica y productiva para el establecimiento y las comunidades que lo rodean.

Actualmente, la palabra sostenibilidad es nombrada por varias empresas, en especial las de turismo y alojamiento ya que los turistas buscan que su hospedaje se acople al entorno, respetando las culturas y tradiciones que caracterizan al lugar, por ello es importante que la Hostería Santa Bárbara aplique procesos sostenibles en los tres ámbitos, mediante actividades de producción de bienes y servicios, que aporten a la conservación del ambiente y se minimiza los impactos negativos que se producen.

Empresarial: mediante las buenas prácticas se logrará un mejor acceso a la industria hotelera, se maximizan beneficios económicos para el establecimiento y la comunidad, consiguiendo una mayor eficiencia que permita un ambiente laboran armoniosos.

Socio-Cultural: en este ámbito se trabaja con y para las comunidades donde se encuentran, además contribuyen a la protección y conservación aspectos culturales del lugar, tales como las costumbres, tradiciones, patrimonio histórico, entre otros.

Ambiental: al aplicar buenas prácticas ambientales se promueve a protección y conservación de los recursos naturales, a adquirir productos que sean respetuosos con el medio ambiente, a minimizar la contaminación ayudando a preservar el planeta para las generaciones futuras.

3.1. Propuesta para el Ámbito Empresarial de la Hostería Santa Bárbara.

Dentro de este ámbito se va a sugerir propuestas que la hostería puede implementar para que exista un mejor proceso administrativo y sigan manteniendo un ambiente de trabajo



armonioso, positivo y favorable, con el objetivo de alcanzar un desempeño de calidad que cubra las necesidades de sus empleadores, empleados y huéspedes.

3.1.1 Gestión de Sostenibilidad

Como se puede observar dentro del cuadro de resumen de cada ámbito, la gestión de sostenibilidad cumple con todos los parámetros establecidos por la Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance, por eso actualmente la hostería se encuentra estable, tiene una buena estructura, es organizada y sabe cómo usar sus recursos para mejorar la rentabilidad del establecimiento.

La Hostería Santa Bárbara posee una política de sostenibilidad, la cual al evaluarse se determina que cumple con todos ámbitos de la sostenibilidad; empresarial porque integran su negocio con el desarrollo sostenible buscando siempre lo mejor para sus clientes y colaboradores, socio-cultural porque contribuyen al desarrollo de sus comunidades a través de un crecimiento económico mutuo y ambiental por que buscan la conservación y el respeto del patrimonio natural e histórico, también dentro de este apartado se encuentra la visión y misión de la hostería en la cual se sugiere que se actualice ya que la misma fue realizada en el año 2005.

Si bien la hostería no posee políticas empresariales como: política de servicio, política ambiental, política social, política de gestión humana y política de seguridad, sin embargo tiene manuales y programas que cumplen con las mismas funciones que las políticas hasta más detalladas, pero se recomienda sintetizar la información para que estas políticas sean de conocimiento para sus colaboradores, clientes, proveedores y demás personas, de esta forma demostrando que cumplen con las acciones empresariales establecidas.

3.1.2 Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad permite organizar el establecimiento y a sus colaboradores hacia el objetivo de superar las expectativas de los clientes brindando un producto y servicio de calidad, por ello es indispensable fijar metas y compromisos que integren la rentabilidad y sostenibilidad de establecimiento.

Por lo antes expuesto, se propone a la hostería redactar un manual de calidad de los diferentes departamentos que posee la hostería, un ejemplo de ello se lo puede visualizar en el anexo 22 página 187, este ayudará a gestionar todas las acciones en un tiempo determinado, logrando el éxito empresarial y siendo más rentables económicamente. También se sugiere especificar políticas para selección y contratación de los proveedores de manera equitativa y bajo los criterios objetivos del negocio, por ello se debe coordinar los beneficios



mutuos y la confianza para dar una respuesta de servicio eficiente, sostenible y de calidad, por ello es necesario poseer compromisos que aporten profesionalidad.

3.1.3 Gestión de Recursos Humanos

Dentro de este sub ámbito empresarial se puede observar, que la hostería en la Gestión de Recursos Humanos cumple al 100% con todo los parámetros establecidos por la Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance, lo que podemos sugerir es realizar capacitaciones continuamente en las diferentes áreas de la hotelería como: gestión de la calidad, división de cuartos, camarero de pisos, ventas, alimentos y bebidas, liderazgo hotelero entre otros, ya que esto ayudara a mejorar el desarrollo empresarial y de ésta manera cada uno de los trabajadores podrá poner en práctica sus habilidades y destrezas en cada una de las áreas de trabajo (Anexo 23 página 189 y Anexo 24 página 192).

En cuanto a la evaluación de desempeño se recomienda realizar más preguntas como: atención durante la estadía, la entrega a tiempo del servicio, profesionalismo, limpieza y condiciones de las instalaciones, comodidad, calidad del servicio, comprensión de las necesidades de los huéspedes, entre otras, esto servirá para analizar si es satisfactorio el trabajo que realiza sus empleados, de esta forma se permite conocer las falencias que existen y proporcionar una retroalimentación adecuada, para la evaluación es importante tener en cuenta algunos aspectos como la cantidad de trabajo, la calidad, la eficiencia, la productividad y la disciplina laboral y a partir de estos resultados se acorada objetivos organizacionales e individuales que mejoren su desempeño.

3.1.4 Gestión Financiera y Contable

En este sub ámbito se puede observar que la Hostería Santa Bárbara dentro del departamento de Gestión Financiera y Contable cumple con el 72,5%, según lo establecido en la Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance, la misma que actualmente establece recomendaciones para mejorar su desempeño dentro de ella.

Se surgiere a la empresa que desarrolle un programa de capacitación relacionado con temas financieros y contables como: costos medioambientales, costos y control de calidad, Revpar, Goppar y, Auditoria Nocturna para así establecer metas financieras y cumplir con los objetivos de la empresa, los mismos que les permita atender y conocer las áreas débiles en la gestión empresarial y para establecer una solución inmediata en caso de tenerla, también se recomienda que el empleador no mezcle cuentas personales con cuentas de la empresa por lo que puede surgir consecuencias graves como puede ser una mala administración y además se recomienda que el establecimiento implemente un Manual de Procedimientos financieros y contables para que la empresa pueda realizar monitoreos periódicos y de la misma manera



puedan contar con información oportuna en la toma de decisiones dentro de ella realizando auditorías externas de las áreas financieras contables.

3.1.5 Gestión de Seguridad

En el cuadro resumen el subámbito de la Gestión de Seguridad cumple con el 78,57%, esto quiere decir que la hostería no realiza todos los parámetros establecidos por la Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance por lo que no tiene una buena organización dentro de este departamento.

Se recomienda que la Hostería Santa Bárbara establezca convenios con la comunidad es decir con las parroquias más cercanas como son: Daniel Córdova Toral, Mariano Moreno, Luis Cordero y San Juan, para establecer una seguridad barrial, para proteger sus alrededores y de esta manera la hostería ayude con chalecos, gases, toletes entre otras cosas más, además la empresa deber coordinar con la institución Alfonso Lituma para que estos estudiantes ayuden a realizar las brigadas para trabajar de manera conjunta en la atención de la seguridad estableciendo mecanismos, los mismos que pueden ser dispositivos o herramientas físicas los mismos que puedan resguardar algún bien, de la misma manera contratando especialistas en Seguridad Industrial, Ambiental y Empresarial, y de esta manera estos profesionales realicen una auditoria de riesgos y surgieran soluciones para realizar procesos potencialmente difíciles e implementando programas de capacitación en seguridad y programas de simulacros y prácticas de seguridad, para que este departamento cumpla con el 100% de lo recomendado por la Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance.

3.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo

Dentro del cuadro resumen se puede observar que este subámbito de Gestión de Comunicación y Mercadeo cumple con el 100% de los parámetros establecidos por la Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance, esto quiere decir que este departamento tiene una buena organización.

Pero a pesar de estar bien organizada se surge que dentro de su comunicación incorpore más el tema de sostenibilidad, ya que es un tema que actualmente está llamando más la atención de los clientes, esta información se puede dar a través de la comunicación y marketing online, realizando más publicidad como puede ser mediante videos cortos y precisos publicados en redes sociales, en medios televisivos, blogs, webs para que el cliente pueda visualizar de un lugar agradable y sostenible.



3.2. Propuesta para el Ámbito Socio-cultural de la Hostería Santa Bárbara.

En este subámbito la hostería se vincula mucho con la comunidad que le rodea, por esta razón en este segundo ámbito se dará a conocer recomendaciones que la empresa debe poner en práctica dentro de ella, las cuales son muy importantes para el crecimiento tanto de la empresa como para la comunidad.

3.2.1. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad

La hostería y la sociedad forman parte de la comunidad, por ello deben trabajar conjuntamente para generar prosperidad, desarrollo sostenible y preservar su cultura, costumbres y tradiciones para las futuras generaciones.

La Hostería Santa Bárbara debe involucrarse más con la comunidad, mediante la implementación de actividades que contribuyan al desarrollo local como: investigar la percepción que tiene la comunidad y los turistas sobre la hostería, mediante encuestas, entrevistas o sondeos de opinión, con esto se podrá saber qué acciones debe tomar, con el objetivo de obtener un beneficio mutuo, estas encuestas se las debe realizar a las personas que viven cerca de la hostería entre las calles Huayna Capac hasta la calle Santa Bárbara y también a los diferentes negocios que existen en la localidad, del mismo modo debería asociarse a los diferentes grupos de artesanos que existen en el cantón como: teje mujeres, bordados, calzado, carpintería, figuras de paja toquilla, sombreros de paja toquilla, tejido de chompas, tejido de macanas, para realizar exposiciones dentro de sus instalaciones con los productos que ellos ofrecen, esto se puede ejecutar mediante una planificación anual en la que todas las asociaciones puedan exhibir sus artesanías, vender y de esta manera se da a conocer a nivel local y nacional.

Otra manera que la hostería puede contribuir es mediante la adquisición de servicios y productos locales como productos alimenticios, cuadros, macanas, adornos de hierro, vasijas de barro para la decoración de su establecimiento, además puede crear una tienda de souvenirs, donde el huésped pueda adquirir algún recuerdo y llevarse a su hogar.



Ilustración N° 47 Grupos de artesanos
Título: Grupos de artesanos
Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín
Fuente: Propia
Fecha: 16 de Enero de 2019

3.2.2. La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales

La comunidad y la empresa debe valorar y respetar su historia, cultura, tradiciones, costumbres, riqueza; en general sus rasgos distintivos que lo caracteriza y lo diferencia de otros, ya que por medio de la hospitalidad de la población se da a conocer el turismo e incita a que lo recomienden y vuelvan a visitarlo.

En este subámbito la hostería cumple con el 50,55% sobre el 100% debido a que no involucra a su personal con la comunidad, en las diferentes actividades que se realizan en su localidad, por ello deberían establecer una lista de las festividades religiosas, culturales y deportivas para que el personal participe y también para dar información a los turistas a que visiten y puedan aprender de ellas. A continuación se enumera algunas de las festividades que se realizan en el cantón Gualaceo:

| ACTIVIDADES | FECHAS |
|-------------------------------------|------------------|
| Inocentes y Reyes Magos | 6 de Enero |
| Fiesta de carnaval de Gualaceo | Febrero – Marzo |
| Cantonización de Gualaceo | 25 de Junio |
| Festival del dulce y el rosero | 29 de Noviembre |
| Semana Santa | Marzo |
| Homenaje al Patrón Santiago | 25 de Julio |
| Declaratoria de Patrimonio Cultural | 30 de Diciembre |
| Señor de los Milagros | 24 de Septiembre |



Ilustración N°48 Cuadro de actividades del cantón Gualaceo

Título: Cuadro de actividades del cantón Gualaceo

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 16 de Enero de 2019

3.2.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural

En el cuadro resumen el punto la empresa y la comunidad debe emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural tiene un porcentaje del treinta y cinco coma veinte y nueve por ciento, el mismo que es una cantidad que perjudica a la empresa y por lo que esto evita que la empresa crezca.

Pues, es la Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance, quien establece recomendaciones para evitar que este punto tenga un desequilibrio en la empresa, la guía recomienda que la hostería elabore una lista de necesidades, actividades entre otras cosas que tiene la comunidad situado en el anexo 25 página 195, y así puedan ayudar aportar al crecimiento de la zona, también den a conocer por medio de trípticos los productos, la gastronomía que desarrollan y elaboran dentro de la zona.

Los turistas pueden ayudar al rescate y la protección del patrimonio histórico cultural mediante:

La valoración

El cuidado

La protección

La conservación

Entre otros.

3.2.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico

Según el cuadro resumen el porcentaje del siguiente punto que es la empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico es de treinta y seis coma



ochenta y cuatro por ciento, el mismo que en una cantidad muy baja por lo que afecta al crecimiento de la empresa.

Por esta razón, la Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance recomienda que la hostería dentro de sus instalaciones debería implementar decoración y equipamiento con artesanías y utensilios de la zona como: macanas, cuadros entre otros, de esta manera ayuda a llamar la atención de los turistas para que puedan visitar los diferentes lugares patrimoniales de la zona, en donde pueden conocer más sobre los productos turísticos que la comunidad tiene como enriquecimiento de la zona, también debería implementar una tienda en donde se pueda ofrecer productos de la localidad, y además dentro de los servicios pueda ofrecer paquetes para los fines de semana con un servicio de entretenimiento de la localidad como danzas, música en vivo, presentación de grupos artísticos, entre otros, el cual llamara la atención de los turistas.

3.3. Propuesta para el Ámbito Ambiental de la Hostería Santa Bárbara

Se sugerirá propuestas que la hostería puede implementar en su establecimiento, con el objetivo de prevenir y reducir los impactos ambientales negativos que produce y de esta manera se contribuirá a la comunidad a la conservación y protección de la biodiversidad, trabajando conjuntamente con su personal.

3.3.1. Calentamiento global

El calentamiento global es un grave problema que está afectando al ecosistema, por ello todas las empresas deben concientizarse del daño que causan y realizar acciones que minimicen las catástrofes naturales que han sucedido a lo largo de estos años; por ello la hostería debe calcular de la huella de carbono y de otros gases de efecto invernadero, esto ayudará a conocer cuánto se debe usar para mitigar la contaminación que provoca y utilizar un proceso más eficiente.

Existen varias formas de calcular la huella de carbono; la hostería podría hacer uso de ellas como por ejemplo: El Ministerio del Ambiente del Ecuador ha implementado la calculadora de la huella ecológica a nivel institucional y personal, que puede ser de gran ayuda para que el personal de la hostería evalúe el impacto de las actividades que realiza sobre el ambiente y pueda buscar alternativas para minimizarlo.



Ilustración N°49 Calculadora de la huella ecológica

Título: Calculadora de la huella ecológica

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: <http://huella-ecologica.ambiente.gob.ec/login.php>

Fecha: 29 de Diciembre de 2018

Según Global Footprint Network (2012) “La huella ecológica mide la cantidad de tierra y agua biológicamente productivas que un individuo, una región, toda la humanidad, o determinada actividad humana requiere para producir los recursos que consume y absorber los desechos que genera” (Ministerio del Ambiente , 2018).

Se sugiere a la hostería medir su huella ecológica; lo puede realizar a nivel institucional y a nivel personal; en la cual dentro de esta página existen dos secciones, donde realizan preguntas acerca el consumo de productos agrícolas y animales y consumo de energía, al finalizar la encuesta se obtiene el resultado de consumo a nivel personal, país y mundo, además nos muestra una sugerencia y tips para poder reducir aún más nuestra huella ecológica.



Ilustración N°50 Calculadora de la huella ecológica nivel institucional

Título: Calculadora de la huella ecológica nivel institucional

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: <http://reconocimiento-bpas.ambiente.gob.ec/planta/listar>

Fecha: 30 de Enero de 2019

La hostería debe informar a su personal y los turistas sobre el calentamiento global y sus efectos, además podría implementar bicicletas para los turistas, esto puede ayudar al turista a movilizarse de mejor manera por la hostería y el cantón, con ello ayuda a minimizar las emisiones de dióxido de carbono.

3.3.2. Recurso agua

En cuanto al uso del agua la hostería debe usar dispositivos que ayuden ahorrar el agua como las manijas de cierre automático para las llaves de agua, aireadores o perlizadores en los grifos y duchas, estos ayudan a reducir su caudal, también podrían reutilizar las toallas y las sábanas que estén limpias: podrían realizar letreros que informen a los huéspedes que ponga en el suelo la ropa de cama o las toallas que quieren que sean lavadas y que dejen en su lugar la que aún está limpia; de esa manera, al no lavar la ropa de cama, ni las toallas limpias reducen el consumo de agua y detergentes corrosivos que lo contaminan.

- Grifería para manos (Tempo para manos de EDESA) este equipo ayuda a ahorrar el agua gracias a llave de cierre automático pues no permite el contacto con la grifería una vez utilizado por el usuario porque está controlado por su sistema de accionamiento hidromecánico, en donde se conjuga las fuerzas hidráulica y mecánica.



Ilustración N° 51 Llave temporizada para manos

Título: Llave temporizada para manos

Autores: EDESA

Fuente: <https://www.edesa.com.ec/producto/tempo-para-lavamanos/>

Fecha: 16 de Enero de 2019

- Aireador basculante de fv este dispositivo ahorra el agua hasta 8,3 litros/ minuto y ayuda a dirigir chorro de agua.



Ilustración N° 52 Aireador basculante temporizada para manos

Título: Aireador basculante

Autores: Fv

Fuente: https://www.fvandina.com/fvecuador/productos/sanitarios.html?page=shop.product_details&flypage=flypage_boxed.tpl&product_id=1911&category_id=274 /

Fecha: 16 de Enero de 2019

| EQUIPO | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL PARA LA HOSTERÍA |
|--|----------------|------------------------------|
| Tempo llave temporizada para lavamanos (EDESA) | \$49,81 | 30hab x 49,81 = 1494,3 |
| Aireador basculante | \$3.00 | 30hab x 3,00 = 90,00 |

Ilustración N° 53 Dispositivos para ahorrar el agua

Título: Dispositivos para ahorrar el agua

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Propia

Fecha: 16 de Enero de 2019

Debido a que en el área de alimentos y bebidas se consume más agua se recomienda instalar válvulas limitadoras de flujo que regula la cantidad de agua que se usa para cualquier actividad, también se puede informar a los empleados que usen eficientemente el agua por ejemplo al momento de lavar en la lavadora, solo hacerlo cuando estas contengan una carga completa de ropa.

3.3.3. Recurso energía

La energía es un recurso de uso eficiente y para que contribuyan con el ahorro, la hostería debe reunirse con miembros de otras empresas turísticas de su localidad para calcular la energía consumida, con el fin de compartir y evaluar la utilidad de las buenas prácticas que aplican y de la misma manera comparar el ahorro establecido, también la empresa debe aprovechar el calor del sol para el secado de la ropa de cama, manteles y uniformes.

Dentro de sus habitaciones la Hostería Santa Bárbara debe implementar unidades de aire acondicionado, se debe realizar mantenimientos para generar un ahorro para la empresa, estos aires deben ser limpiados regularmente para evitar el consumo mayor de energía, también debe asegurarse que los ductos del aire no estén obstruidos, de la misma manera cuando el huésped no se encuentre en la habitación se debe implementar un control para el apagado automático de estos aparatos

Los vehículos de la Hostería Santa Bárbara son modernos, híbridos con motores con el ahorro de combustible y que contienen emisiones de gases que reducen el 75% de la contaminación. Y otro punto muy importante también se recomienda que la hostería implemente paneles



solares por lo que es una gran opción para el ahorro de la energía y para el uso de las instalaciones que se encuentran dentro de la Hostería Santa Bárbara.

Mes de Octubre/2018

| AREA | PORCENTAJE | VALOR |
|--------------------|------------|------------|
| Cocina | 30% | \$ 398,06 |
| Lavandería | 30% | \$ 398,06 |
| Pasillos | 15% | \$ 199,03 |
| Habitaciones | 10% | \$ 132,67 |
| Salones de eventos | 15% | \$ 199,03 |
| TOTAL | | \$1326, 86 |

Ilustración N° 54 Recurso de energía eléctrica mes de octubre/2018

Título: Recurso de energía eléctrica mes de octubre/2018

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Centro Sur

Fecha: 13 de Enero de 2019

Mes de Noviembre/2018

| AREA | PORCENTAJE | VALOR |
|--------------------|------------|------------|
| Cocina | 30% | \$ 526,94 |
| Lavandería | 30% | \$ 526,94 |
| Pasillos | 15% | \$ 263,47 |
| Habitaciones | 10% | \$ 175,65 |
| Salones de eventos | 15% | \$ 263,47 |
| TOTAL | | \$1756, 47 |

Ilustración N°55 : Recurso de energía eléctrica mes de noviembre/2018

Título: Recurso de energía eléctrica mes de noviembre/2018

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Centro Sur

Fecha: 13 de Enero de 2019



Ilustración N°56 Collage de Recursos de energía

Título: Collage de Recursos de energía

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fecha: 13 de Enero de 2019

3.3.4. Biodiversidad

Dentro de este punto, se recomienda que la hostería elabore un código de conducta situado en el anexo 26 página 197, que redacte los principios que comprometen a la empresa a proteger la biodiversidad, y distribuirlos al personal a que cumpla con este código, también se recomienda que elabore paquetes turísticos para que cada turista pueda apreciar lo mejor de la hostería, de la misma manera establecer un control de los proveedores que contribuyan con la conservación de la biodiversidad, impedir el ingreso de plantas, animales u organismos que no sean propios de la zona, informar al personal y a los turistas que no realicen excursiones en áreas frágiles

Es importante que la hostería cumpla con estas recomendaciones para que la parte de la biodiversidad sea una de las mayores áreas de protección y cuidado del medio que se rodea.

3.3.5. Biodiversidad en los jardines

La hostería realiza un buen trabajo en cuanto a la biodiversidad en los jardines, ya que posee un gran cultivo de plantas medicinales, ornamentales y comestibles que embellecen el establecimiento y crean un ambiente amigable.

Se sugiere a la hostería colocar carteles informativos de cada planta con su nombre técnico y científico, además se sugiere la fabricación de abono orgánico; de las sobras de los alimentos como: frutas, verduras, cáscaras de huevo, vegetales, café, té, entre otros, que sirve como vitaminas para las plantas que cultivan allí, también deben averiguar más acerca de las plantas que son propias su localidad, de esta forma se beneficiará a los distintos animales que viven de ellas.



El abono orgánico lo pueden realizar de la siguiente manera:

- El lugar donde se vaya a elaborar este abono debe estar alejado de la cocina y las habitaciones; se lo puede ubicar en el huerto.
- En recipiente grande que en este caso puede ser una caneca de pintura, se debe hacer unos agujeros en la superficie.
- Llenar el recipiente de tierra de 6 a 8 cm.
- Sobre la tierra se debe colocar todos los desechos orgánicos antes mencionados, evitando los huesos, carnes, plástico, vidrio entre otros que no son orgánicos.
- Finalmente se la debe cubrir con otro monto de tierra, y se debe mezclar el contenido cada dos semanas,
- El abono está listo, cuando aparezcan unos gusanos blancos y la tierra esté grumosa y negra, el tiempo aproximado es entre 2 a 3 meses. (Ecología Creativa S.A, 2015, pág. 1).

3.3.6. Áreas naturales protegidas y de conservación

Las implementaciones que se debería hacer en la hostería para ayudar a la conservación de las áreas protegidas son las siguientes sugerencias:

- Crear una ambiente agradable para sus empleados, motivándolos a que sean parte de los voluntarios que trabajan para el cuidado de las áreas naturales, además de crear conciencia con el cuidado que debe tener cada uno al momento de votar un desecho en las calles ya que para ello existen lugares propios en donde se puede depositar la basura.
- En las diferentes áreas del establecimiento se pueden colocar carteles en distintos idiomas en donde se indique y motive a la conservación del medio ambiente.
- Crear un interés a los turistas para que visiten y cuiden de las diferentes áreas naturales.
- Brindar información a los turistas sobre áreas verdes que sean de conservación y que se los motive a visitar.
- Apoyar actividades que estén relacionadas con el cuidado del medio ambiente como son el Día de la Tierra, el Día de los Parques Nacionales, entre otros, incentivando tanto a los empleados como a sus huéspedes a que participen de esas actividades.
- Educar a los turistas a que conserven de las áreas verdes.

3.3.7. Reservas naturales privadas

En ese subtema hay que tener en cuenta que la hostería no se encuentra cerca de ninguna área reservada privada, por lo que no es pertinente contextualizarlo, pero cerca de Gualaceo existe bosques protectores como el Bosque Protector Agurongo, el Bosque Protector de Collay, y el Bosque Protector de Maylas que son lugares turísticos que pueden ser visitados, para lo cual los recepcionistas de la hostería, están capacitados para proveer la información necesaria y difundirlo a los turistas; en la entrevista realizada nos supieron decir que ellos desconocen el costo de un tour a esos lugares, el costo de la entrada y el costo del transporte hacia esos lugares, por lo que a continuación se detalla la empresa y el costo que tiene al visitar estos lugares:

| EMPRESA | COSTO |
|---|-----------------------|
| Entrada al Bosque Protector Agurongo | 2\$ adulto – 1\$ niño |
| Transporte de camionetas hasta Aguarongos | \$14 |
| Transporte en bus de Gualaceo hasta Jadan | 1\$ por persona |
| Transporte de camionetas hasta Collay | \$30 |
| Transporte de camionetas hasta Maylas | \$12 |

Ilustración N°57 Tabla de costos

Título: Tabla de costos

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fecha: 23 de Enero de 2019

Además, se sugiere pedir información acerca de las rutas turísticas que ofrece la municipalidad de Gualaceo, en las cuales se detalla el nombre de la ruta, tiempo de recorrido, itinerario, observaciones y recomendaciones, el mismo que se presenta a continuación.

| NOMBRE DE LA RUTA | LUGARES A VISITAR | TIEMPO DEL RECORRIDO |
|-------------------|-------------------|----------------------|
|-------------------|-------------------|----------------------|

| | | |
|---|---|----------------------|
| Gualaceo tiempo de compras | Cuenca – San Pedro de los Olivos – Gualaceo – Bullcay – Chordeleg – Cuenca | 6 a 8 horas full day |
| Gualaceo artesanal “macanas y candongas” | Cuenca – San Pedro de los Olivos – Bullcay – Gualaceo – Chordeleg – Bullcay – Cuenca | 6 a 8 horas |
| Gualaceo gastronómico “al gusto” | Cuenca – San Pedro de los Olivos – Chordeleg – Certag – Cuenca | 6 a 8 horas |
| Gualaceo de altura | Cuenca – Gualaceo – Laguna de Maylas – Centro de Interpretación Fundación Maylas – Cuenca | 6 a 8 horas |
| Gualaceo al natural | Cuenca – El Carmen de Jadán – Zhimad – Bosque Protector Aguarongo – Cuenca | 6 a 8 horas |
| Gualaceo vivencial | Cuenca – comunidad de Uchuca – Gualaceo – Cuenca | 6 a 8 horas |

Ilustración N°58 Rutas turísticas de la Municipalidad de Gualaceo

Título: Rutas turísticas de la Municipalidad de Gualaceo

Autores: Belén Chillogallo-Gabriela Sanmartín

Fuente: <http://visitagualaceo.travel/destinations/rutas/#1531171447414-edcf1122-8828>

Fecha: 23 de Enero de 2019

3.3.8. Contaminación

La Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance para este punto recomienda que la hostería, debería ponerse de acuerdo con otras empresas que están autorizadas por el Ministerio de Turismo como puede ser la Comisión de Gestión Ambiental, para reducir la iluminación en épocas de migración de aves, también para que puedan trabajar en conjunto en la identificación de las diferentes fuentes de contaminación de las cuales entre



ellas establezcan diferentes soluciones, en cuanto a las aguas servidas se recomienda que realicen un análisis de laboratorio para evaluar la cantidad obtenida de aguas residuales y dar soluciones rápidas porque son aguas que contaminan el ambiente.

Es importante aplicar estas recomendaciones para tratar de evitar la contaminación del medio ambiente.

3.3.9. Desechos solidos

En este subtema la hostería realiza y selecciona durante una semana el peso y los porcentajes de los diferentes tipos de desechos, en el cual se obtuvo como resultado el 70% de desechos son orgánicos y el 30% son de desechos inorgánicos, en el cual se recomienda que la hostería convierta estos residuos orgánicos en abono natural orgánico, el cual sirve para reducir la contaminación ambiental, y los residuos inorgánicos se realice la selección de cada uno de ellos para enviar a las fábricas de reciclaje los mismos que sirven para realizar prendas de vestir, adornos entre cosas.

3.3.10. Educación ambiental

En este punto la educación ambiental es de gran importancia, por lo que la hostería busca diferentes opciones para mejorar su calidad ambiental, en este caso se ha implementado un tríptico situado en el anexo 27 página 199, en el cual se da a explicar la educación ambiental, para generar mayor concientización a los clientes que visitan la hostería y así poder ayudar a cuidar el medio ambiente que nos rodea, también se colocara dentro de las habitaciones, lavandería y pasillos tarjetas, los mismos que se pueden encontrar en el anexo 28 página 202, de avisos sobre la concientización ambiente como es el ahorro de agua, lavado de lencería, etc.

El objetivo de este capítulo es recomendar y aplicar la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance en la Hostería Santa Bárbara. En este tercer capítulo se establece propuestas alternativas en los tres ámbitos de la sostenibilidad empresarial, socio-cultural y ambiental para que la hostería ponga en práctica y pueda ser a futuro una empresa cien por ciento sostenible.

CONCLUSIONES

Para finalizar el presente trabajo de titulación, se determina las siguientes conclusiones:

1. La hostería Santa Bárbara es un establecimiento de alojamiento muy amplio, que cuenta con todos los servicios necesarios para brindar una atención de calidad, para que los huéspedes puedan sentirse como en casa, por esta razón la hostería podría optar por diversificar su nicho de mercado, ya que se encuentra apto para todo público.
2. La falta de promoción es un punto en contra, ya que se conoce poco acerca de la hostería y de los servicios que brinda.
3. En cuanto a la sostenibilidad, se ha evidenciado que la hostería cuenta con certificaciones que son accesibles para el bienestar continuo del establecimiento, por ello con toda esa información recopilada se pudo establecer que la hostería era un establecimiento apto para realizar nuestro trabajo de intervención.
4. La hostería es consciente que el medio ambiente es la clave para llevar a cabo un desarrollo sostenible y a lo largo del tiempo esto les permitirá ser uno de los establecimientos de alojamiento sostenibles con reconocimientos a nivel nacional, ya que cada día ponen empeño en reducir los impactos negativos que afectan al medio ambiente.
5. Dentro del ámbito empresarial se obtuvo el 90,18% / 100% debido a la hostería no cuenta con un departamento médico que atienda las emergencias, simulacros de primeros auxilios, desastres naturales o alguna emergencia médica que pueda ocurrir dentro de las instalaciones.
6. Dentro del ámbito socio cultural se obtuvo el 43,99% / 100% debido a que la hostería: no se involucra en las actividades que realiza la comunidad, como son: desfiles, fiesta de cantonización, fechas cívicas, actividades culturales, etc.
7. Dentro de su decoración, la hostería no se abastece de bienes y servicios que produce el cantón como son: los productos alimenticios, cuadros, macanas, adornos de hierro, vasijas de barro.
8. No cuentan con un sistema que permita conocer cómo está el desarrollo de la comunidad.
9. El personal no cuenta con una capacitación permanente sobre los lugares turísticos del cantón, por ello no pueden proveer la información necesaria a sus huéspedes.
10. Dentro del ámbito ambiental se obtuvo el 54,31% / 100% debido a que en la hostería: existe poca información a los turistas sobre la reducción de emisiones de carbono, poca implementación de equipos sostenible que permita ahorrar la luz y el agua.



11. En cuanto a los desechos, la hostería recolecta el 70% de desechos orgánicos, en este aspecto ayuda a minimizar la contaminación ambiental.
12. No fomentan códigos de conducta, ni se da información a los turistas sobre cómo cuidar el medio ambiente.

RECOMENDACIONES

Culminado el presente trabajo de investigación se ha elaborado las siguientes recomendaciones:

1. La hostería debería contratar un instructor para el área de gimnasio, el mismo que debe cumplir con los requerimientos establecidos por el establecimiento.
2. Solicitar a uno de los guardias trabajo extra para los días viernes y sábados para la seguridad del parqueadero, ya que en esos días se llevan a cabo eventos como ceremonias religiosas, ceremonias empresariales, entre otras.
3. Participar con empresas internacionales para la obtención de nuevas certificaciones, como puede ser: Punto Verde, Certificación Internacional de Sustentabilidad Rainforest Alliance, por lo que actualmente la hostería posee de dos certificaciones que son la de calidad y la de Tourcert.
4. Actualizar la misión y la visión de la empresa en donde se dé a conocer más sobre los valores sostenibles que posee la Hostería, para que pueda dirigir a la empresa y cumplir los mismos objetivos planteados.
5. Establecer políticas de servicio, política ambiental, política social, política de gestión humana y política de seguridad, a pesar de contar con manuales y programas de los mismos es importante tener establecidas estas políticas para el conocimiento del personal que forma parte de la empresa y para los clientes.
6. La hostería debería optar por hacer publicidad en lugares cercanos a su localidad, involucrando los atractivos que tiene el cantón.
7. Promocionar paquetes como 2x1, paquetes para grupos con un descuento del 25%, entre otros para los meses de marzo y septiembre, ya que en dichos meses existe baja ocupación y de esta forma se puede ayudar a incrementar un poco más las ventas.
8. Vincularse más con la comunidad que los rodea, participar, ser parte de las actividades y sobre todo ayudar a promocionar las diferentes artesanías que realizaran las personas de la comunidad para el crecimiento de la zona.
9. Implementar llaves de ahorro de agua como pueden ser grifos con sensores y en cuanto a la energía colocar focos ahorradores o sensores de energía, también poseer de un panel solar el mismo que puede ayudar a economizar el gasto de energía.



10. Solicitar a los huéspedes que reutilice la ropa de cama y la ropa de baño y de esta manera se ayuda a reducir el consumo de agua y energía.
11. En cuanto a la biodiversidad, la hostería debería averiguar más acerca de plantas de su localidad, de esta forma beneficiara a los distintos animales que viven en ellas.
12. La hostería debería concientizar a sus huéspedes acerca del cuidado del medio ambiente, para ello se recomienda establecer una capacitación al personal para que pueda brindar la información necesaria, o la misma información puede ser obtenida mediante trípticos educativos ambientales.



ANEXOS



Anexo 1: POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA HOSTERÍA SANTA BÁRBARA



Política

En Santa Barbara Hostería buscamos la integración de nuestro negocio dentro del marco del desarrollo sostenible. Pensamos que la sostenibilidad es la clave para que el turismo siga siendo el motor de la economía de muchos países. Apostamos por una mejora continua para asegurar el futuro de nuestra empresa, buscando siempre ser una empresa más estable, sostenible y con un mayor aliciente para nuestros clientes y colaboradores.

Queremos garantizar un trato digno y justo, respetuoso con las diferentes sensibilidades culturales. Que no permita la discriminación por razón de nacionalidad, grupo social, edad, sexo, discapacidad o religión, excluyendo cualquier tipo de abuso o acoso y estableciendo las condiciones necesarias de seguridad y salud en los puestos de trabajo

Llevamos a cabo procedimientos de reclutamiento y selección que garanticen la igualdad de oportunidades, evaluando a las personas candidatas con criterios claros para identificar las capacidades idóneas para el puesto.

Sabemos que nuestro entorno es muy sensible, no solo a los fenómenos meteorológicos sino también al paso de la evolución, los cuales, pueden hacer desaparecer el atractivo de las zonas turísticas y hasta sus comunidades; por ello, es de vital importancia contribuir al desarrollo adaptándonos al entorno, a los tiempos y seguir evolucionando causando el mínimo impacto.

Somos conscientes de que el medioambiente es el elemento clave en nuestro compromiso de desarrollo, por lo que, nos comprometemos a mejorar cada día en nuestra gestión poniendo mucho empeño en reducir nuestro impacto y contribuir a preservar el medio donde habitamos. Impulsamos el ahorro energético y la reducción de emisiones con la ayuda de los recursos naturales y gestionando responsablemente nuestros residuos y vertidos.

Dado que nuestro compromiso es también social, contribuiremos a la disminución de la pobreza a través del crecimiento económico mutuo, colaborando con las comunidades locales. Daremos impulso a las inquietudes de solidaridad y voluntariado de nuestros empleados y compartiremos nuestro compromiso con nuestros colaboradores y clientes.

Buscando la conservación de la riqueza cultural de nuestro entorno, nos comprometemos al respeto y a la defensa del patrimonio histórico que nos ha sido otorgado como si fuera nuestro, haciendo partícipes a nuestros clientes de una manera directa, implicándoles en la necesidad de protegerlo.

La suma de todos estos compromisos es lo que permitirá que nuestro sector y nuestra actividad sean generadores de oportunidades y de riqueza para las personas y las comunidades, protegiendo el medioambiente y los recursos naturales y conservando la diversidad y patrimonio cultural.

Buscamos contribuir y apoyar al desarrollo sostenible de las comunidades en las que estamos presentes y de las personas que en ellas habitan, dejando un legado para que lo disfruten las generaciones futuras. En Santa Barbara Hostería queremos ser un referente para conseguir un mundo mejor.



Anexo 2: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA HOSTERÍA SANTA BÁRBARA



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

NUESTRA MISIÓN: Ofrecer a nuestros clientes una experiencia llena de armonía y exclusividad en nuestras instalaciones, con un servicio impecable desde el primer instante. Además de esforzarnos para ser un punto de referencia en el turismo tanto local como nacional por nuestro compromiso con la sostenibilidad, profesionalismo y eficiencia”.


NUESTRA VISIÓN: Queremos ser una empresa estable, eficiente, segura y comprometida con la sostenibilidad y la comunidad. Debemos de llegar a cumplir las expectativas de nuestros huéspedes para que su paso por nuestra casa sea inolvidable.

NUESTROS VALORES:

- El compromiso de satisfacer y superar todas las expectativas de nuestros clientes.
- Respeto a todos nuestros clientes, accionistas, colaboradores, proveedores y miembros de la comunidad como medio para promover relaciones armoniosas.
- Integridad en cada una de nuestras acciones, enfrentando todas las situaciones con honestidad, honradez y rectitud.
- Innovación dirigida a ofrecer facilidades modernas para hacer más confortable la estadía, agilizar las comunicaciones y mejorar la experiencia de todos nuestros usuarios.
- Responsabilidad con la gente, el medio ambiente, la historia y cultura a fin de mantener la sostenibilidad y sustentabilidad del turismo de nuestra región.



Anexo 3: MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL (ALOJAMIENTO)

| | | | | |
|---|---|-----------------------|---------------|----------------------|
|  | MANUAL DE GESTION INTEGRAL (ALOJAMIENTO) | | | Versión: 1 |
| | | | | Código: |
| | Elaborado por: | Fecha de elaboración: | Aprobado por: | Fecha de aprobación: |

1. PROPOSITO

Establecer la estructura de la organización y la referencia documentada a los procesos para la gestión del sistema integrado en atención a los requisitos de la norma de gestión turística.

2. ALCANCE

Este manual detalla el proceso de gestión integrada para el establecimiento en el subsector de Alojamiento.

3. DEFINICIONES

3.1 Producto: resultado de un proceso.

3.2 Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

3.3 Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

3.4 Capacidad: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

3.5 Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.6 Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

4. RESPONSABLES

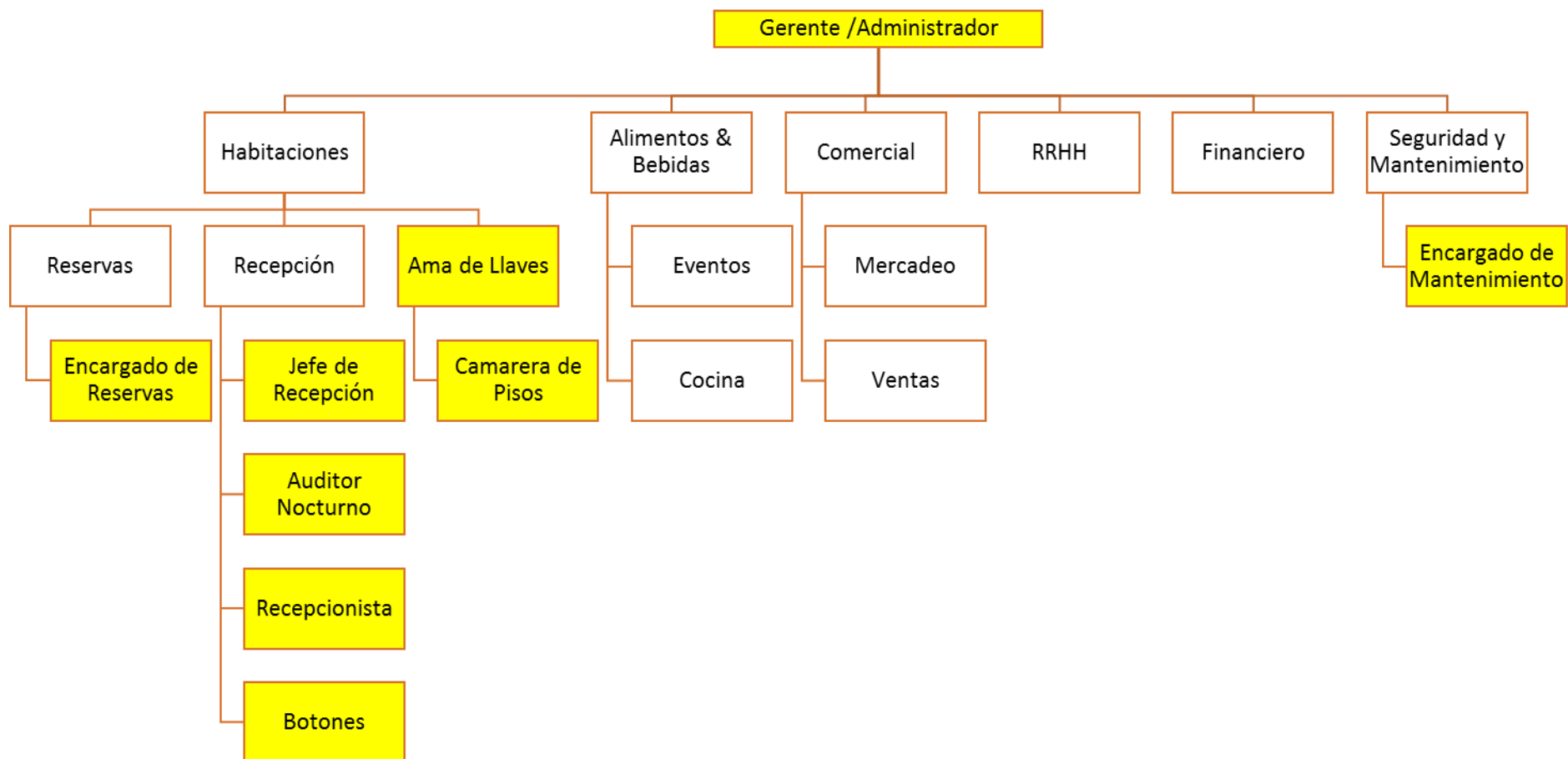
4.1 Responsable del SGI: encargado de la implementación, mantenimiento y mejora del SGI.

4.2 Gerente: se encargara de la provisión de recursos y revisión del sistema.

5. DESCRIPCION

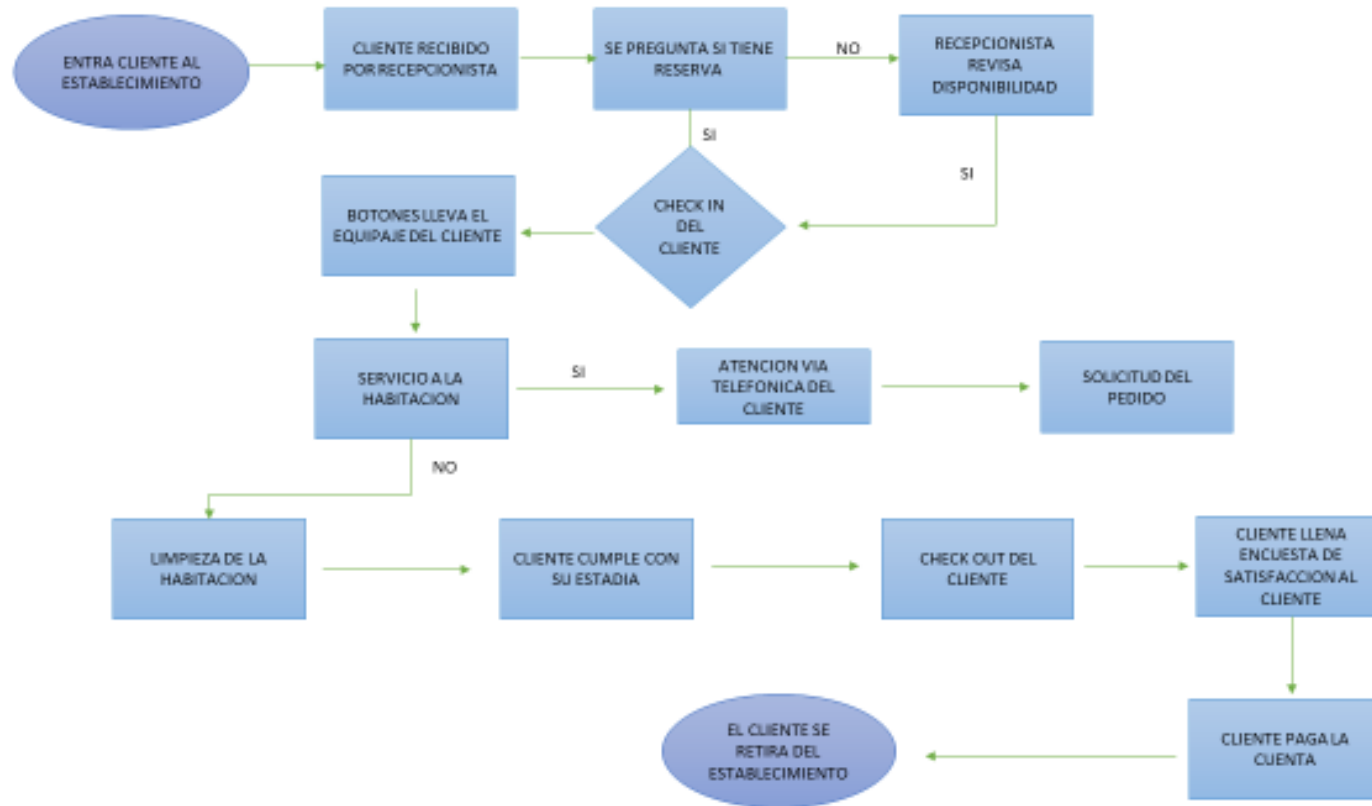
5.1 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La Empresa SANTA BÁRBARA HOSTERÍA mantiene un Organigrama funcional de la empresa de alojamiento incluido en el Manual de talento humano



5.2 DIAGRAMA DE PROCESOS:

Los procesos de la organización se definen el siguiente diagrama.



5.3 PRINCIPIOS GENERALES:

a) Documentación:

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA establece, documenta y mantiene actualizado un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo que describe los procesos y responsabilidades para asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio.

b) Compromisos y responsabilidades. Compromisos y responsabilidades de la dirección

La dirección de la Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA asume la responsabilidad del servicio ofrecido y la implementación efectiva de las herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos y los objetivos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

La dirección realiza:

- a) La implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integrado,
- b) Dispone de evidencias de cumplimiento de la legislación, reglamentos pertinentes y permiso aplicables al establecimiento turístico según la clasificación y categoría,
- c) Informa a los integrantes de la organización sobre la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables,

c) Responsable del sistema de gestión:

La dirección asigna y documenta a personas que asumen la responsabilidad y aseguran el cumplimiento del sistema de gestión integrado. Mediante el documento DESIGNACION DE RESPONSABLES DEL SGI.

d) Documentación. Control de documentos:

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA mantiene una LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS para el sistema de gestión integrado.

e) Control de registros:

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA documenta y mantiene una LISTA DE CONTROL DE REGISTROS del sistema de gestión.

f) Política del sistema de gestión:

La dirección documenta y establece la política de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo integrada o individual, registrada como POLITICAS DEL SGI.



g) Objetivos:

La dirección establece los objetivos del sistema de gestión relacionados con la política.

Los objetivos del sistema de gestión registrados como OBJETIVOS DEL SGI son, documentados, medibles y monitoreados a través de indicadores en el registro INDICADORES DE GESTION.

h) Identificación de procesos.

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA identifica los procesos en el DIAGRAMA DE PROCESOS.

i) Planificación de los recursos.

La dirección asegura que se planifican los recursos, se documentan e implementan programas de gestión. La dirección adicionalmente pone en marcha un programa que de compromiso de participación con la comunidad local, registrado como PROGRAMA DE COOPERACION COMUNITARIA

j) Revisión del sistema.

El sistema de gestión será revisado por la dirección al menos una vez al año para asegurar su mejoramiento.

5.4 RECURSOS:

a) Recursos humanos.

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA establece y documenta los puestos de trabajo y sus responsabilidades en la organización, establece y documenta las competencias necesarias de los puestos de trabajo considerando la educación, formación y habilidades; mediante MANUAL DE TALENTO HUMANO.

Asegura la profesionalización o la certificación de la competencia laboral del personal según los requisitos legales vigentes y define reglas documentadas de cortesía y trato a los clientes mediante INSTRUCTIVO REGLAS DE CORTESIA Y TRATO AL CLIENTE,

Documenta el proceso de reclutamiento y selección de personal en el PROCEDIMIENTO DE GESTION DE TALENTO HUMANO y realiza y documenta la inducción del personal nuevo; realiza y documenta la capacitación y adiestramiento con el REGISTRO DE INDUCCION / CAPACITACION / ADIESTRAMIENTO que se menciona en el PROGRAMA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

b) Comunicación interna:

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA mantiene un sistema de comunicación interna para asegurar que el personal conozca los resultados del servicio, la satisfacción de los



clientes, política sobre gestión de propinas, y los comentarios y sugerencias de las partes interesadas, estas actividades se registran en ACTA DE REVISION.

c) Higiene del personal:

Para evitar la contaminación de los alimentos y cumplir la legislación aplicable en este aspecto, la empresa de alimentos y bebidas brinda al personal que prepara y sirve alimentos, la capacitación y adiestramiento permanentes.

La empresa asegura el estado de salud del personal y la inocuidad de los alimentos, así el personal se realiza y la empresa registra los exámenes médicos correspondientes según la legislación vigente en el REGISTRO CONTROL DE EXAMENES MEDICOS Y CARNET DE SALUD.

Cualquier persona afectada de una enfermedad o con heridas expuestas cuyas características puedan comprometer la inocuidad de los alimentos, no trabaja en zonas de manipulación de los mismos.

d) Infraestructura:

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA mantiene en perfecto estado la infraestructura y asegura el cumplimiento de la reglamentación correspondiente a su clase y categoría; cumple las regulaciones ambientales y de seguridad exigidas por la autoridad competente, las mismas que se registran en el EXPEDIENTE DEL SGI.

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA asegura para el establecimiento la señalética informativa visible y normalizada de áreas y servicios, así como de seguridad para prohibiciones, obligaciones y peligros; así como un ambiente confortable, iluminado, limpio y no contaminado de olores con la instalación, operación y mantenimiento de sistemas de iluminación, ventilación, extracción y/o acondicionamiento de aire. Estas actividades se cumplen en base al PROGRAMA INSPECCION Y MANTENIMINETO

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA asegura el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto al área para fumadores.

Respecto de los servicios sanitarios, la Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA, cuenta con servicios independientes e identificados por género; estos se mantienen limpios periódicamente, asegurando su higiene y desinfección antes, durante y después de la prestación del servicio, registra las acciones de limpieza en REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA y el INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA SERVICIOS SANITARIOS;



5.5 GESTION DEL SERVICIO:

a) **Prestación del servicio. Comunicación y comercialización**

En la comunicación y comercialización, la Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA asegura aplicar reglas de cortesía y trato con el cliente; el fácil acceso a la información y los documentos relacionados con las condiciones del servicio ofertado o contratado mediante el PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACION DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO en cuanto al precio y su desglose, formas de pago, condiciones y confirmación; la implementación de un método para la comercialización tomando en cuenta aquí el REGISTROS DE PROPUESTAS. Además en cuanto a la comunicación interna del personal la Empresa SANTA BARBARA HOTERIA maneja una PROGRAMACION DE TURNOS DE TRABAJO y un registro llamado BITACORA DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO donde se registran novedades entre turnos.

b) **Oferta de los servicios**

En cuanto a la oferta de servicios de hospedaje, la dirección realiza una planificación periódicamente la oferta, mediante un registro llamado TARIFARIO el cual define tarifas para el alojamiento, calendarios, modalidades y otros servicios complementarios; el mismo que se exhibe en un lugar visible, los precios de los diferentes servicios, artículos a la venta y horarios de los servicios que se presta.

c) **Reservas**

La gestión de reservaciones mantiene un procedimiento que incluye informar a los clientes las políticas de servicio en la confirmación de la reserva como la hora límite de la misma, así como registrar la reserva con datos del cliente, cantidad de personas, cantidad y tipo de habitaciones, fecha y hora ingreso y otros requerimientos especiales en el caso de solicitarlos lo que podemos localizar en el RESERVA SERVICIO ALOJAMIENTO

d) **Ingreso de huéspedes**

La dirección mantiene un PROCEDIMIENTO DE CHECK IN para gestionar el ingreso de los huéspedes, como también un registró llamado TARJETA DE REGISTRO DEL HUESPED en donde se detalla información del cliente y de los servicios que va a recibir en el establecimiento.

e) **Atención al huésped durante la estadía**

La dirección asegura que se cuenta con el personal a disposición del huésped para atender y resolver sus quejas y solicitudes, mediante el conocimiento de PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA, en donde se encuentra el registro QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y su respectivo INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y



SUGERENCIAS, además de disponer de información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios.

f) Atención telefónica y por medios electrónicos

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA dispone de servicio telefónico para uso del huésped, informa al cliente de las tarifas y modo operativo del teléfono a su llegada al establecimiento, todo esto mediante el INSTRUCTIVO ATENCION TELEFONICA Y MEDIOS ELECTRONICOS.

g) Egreso de huéspedes

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA dispone de un PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT para gestionar el egreso de los huéspedes que incluya la facturación y cobro de los servicios contratados y/o consumos, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes, además de un PROCEDIMIENTO DE OBJETOS OLVIDADOS con su respectivo REGISTRO DE OBJETO OLVIDADO.

h) Servicio de alimentación

La empresa dispone método para gestionar el servicio (desayuno u otros), en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegure se respete la modalidad de la oferta informada al cliente, se respeten los horarios de inicio y fin del servicio, considerando alternativas; la limpieza de los espacios de servicio ante cualquier incidente, el montaje del salón acorde a lo establecido por la organización.

i) Servicio a la habitación

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA dispone de un método para gestionar el servicio de habitaciones, en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegura: disponer de una carta que contenga la variedad de productos que se ofrecen, sus precios, el horario del servicio y el método para realizar los pedidos; la comunicación del plazo máximo de atención de los pedidos, que las habitaciones cuenten con el mobiliario necesario para poder consumir los productos del servicio, o se provea del equipamiento para tal fin; recolección de utensilios y menaje utilizados; y las condiciones de temperatura e higiene del servicio.

j) Proceso de soporte. Mantenimiento

La Empresa SANTA BARBARA mantiene las instalaciones y equipamiento del establecimiento considerando la disponibilidad y correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones con la aplicación de intervenciones correctivas o preventivas, el registro de las intervenciones realizadas en los equipos e instalaciones críticos con la fecha, responsable, descripción y recursos utilizados



en la intervención en la HOJA DE VIDA DE EQUIPOS que se encuentran dentro del PROGRAMA INSPECCION Y MANTENIMIENTO.

k) Limpieza y desinfección

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA mantiene instructivos documentados de trabajo estandarizados para la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos del establecimiento; así como un PROGRAMA LIMPIEZA Y DESINFECCION con su respectivo INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA AREAS COMUNES los mismos que contiene su REGISTRO DE SEMANAL DE LIMPIEZA.

l) Limpieza y acondicionamiento de habitaciones

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA dispone de un INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA HABITACIONES para gestionar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones, que asegura: la limpieza y arreglo de las habitaciones vacías antes del horario establecido de ingreso de huéspedes, comunicar el horario de la limpieza de las habitaciones ocupadas.etc.

m) Recursos y materiales de trabajo

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA controlar el inventario de los productos de limpieza, materiales, blancos y equipos, revisa el estado de los blancos para identificar roturas, manchas o cualquier otro defecto que requiera su cambio y asegura la cantidad de blancos de cama y baño suficientes para prestar un servicio efectivo.

n) Compras

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA dispone de un método para gestionar las compras de bienes y servicios para el establecimiento.

Para el control de las compras se tiene el registro RECEPCION DE PRODUCTOS, además de que se encuentran preestablecidos los proveedores mediante el registro LISTA DE PROVEEDORES.

5.6 GESTION AMBIENTAL.

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA describe el cumplimiento del requisito normativo a través PROGRAMA DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES

GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD:

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA describe este cumplimiento con el PROGRAMA VIGILANCIA DE LA SALUD, PROGRAMA DE PREVENCION Y CONTROL DE RIESGOS, PLAN DE EMERGENCIA.



5.8 REQUISITOS DE MEJORA:

a) Medición:

La dirección define, implementa y documenta un sistema de medición de la satisfacción del cliente, mediante ENCUESTA DE SATISFACCION CLIENTE Y EL INFORME SATISFACCION CLIENTE, los mismos que se encuentran dentro del PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE.

b) Auditorías internas:

La Empresa SANTA BARBARA HOSTERIA mantiene un PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA Y VERIFICACIONES INTERNAS, con su INFORME DE AUDITORIA / VERIFICACION.

c) Quejas, reclamos y sugerencias:

La dirección mantiene un REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y el respectivo INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, que se encuentran mencionados en el PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA.

d) Mejora continua:


La dirección mantiene un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua, con la aplicación de programas, revisiones y acciones correctivas que se encuentran registradas en el ACTA DE REVISION GERENCIAL.

e) Acciones correctivas:

La dirección establece un método para la gestión de acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con el cumplimiento de requisitos, asegurando que incluya: análisis de la causa, responsables, la aplicación de acciones que eliminen las causas, y el registro de los resultados en el formato ACCIONES CORRECTIVAS.



Anexo 4: PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

| | | | | |
|---|---|-----------------------|---------------|----------------------|
|  | PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES | | | Versión: 1 |
| | | | | Código: PG-SGI-06 |
| | Elaborado por: | Fecha de elaboración: | Aprobado por: | Fecha de aprobación: |

1. PROPÓSITO

Prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras progresivas en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad, uso de los recursos y valores naturales, contribuyendo así a una mejor calidad de vida en el entorno.

Con medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas

2. ALCANCE

Todas las actividades relacionadas a la prestación de servicios turísticos, la elaboración de productos para clientes de la empresa y los procesos internos realizados para mantener, mejorar o renovar la infraestructura, las maquinarias y los equipos están vinculadas a este Programa.

3. RESPONSABLES

3.1 Responsable de la Gestión Ambiental: para diseñar el programa.

3.2 Gerencia: responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa.

3.3 Todo el personal: para aplicar las buenas prácticas descritas.

4. PROGRAMA

Se detallan las actividades principales en 4 categorías:

- ahorro de agua y energía,
- consumo de productos,
- conservación de biodiversidad, manejo de residuos y contaminación.



a) AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA

| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|---|----------------------------------|------------|----------|-------------------------------------|
| 1 | Disponer la incorporación de una Política ambiental en la planificación general. | Gerente | Anual | | Manual de gestión. |
| 2 | Definir las acciones para un uso eficiente del agua y socializar aquellas que le permitan un ahorro. | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | Política de manejo de recursos. |
| 3 | Revisar periódicamente el sistema de provisión de agua, detectar y reparar las fugas en los servicios higiénicos, tubería de agua limpia, cañería de aguas servidas, duchas y otras instalaciones. | Responsable de mantenimiento | Mensual | | Hojas de inspección y mantenimiento |
| 4 | Planificar y programar la implementación de equipos con bajo consumo de agua, como inodoros de descarga parcial, lavabos con sensores de movimiento, tuberías de caudal reducido, equipos con apagado o cierre automático | Responsable de mantenimiento | Anual | | Plan de compras |
| 5 | Implementar sistemas de riego por goteo, por exudación o por aspersión para jardines y áreas verdes | Responsable de mantenimiento | | | Verificación física del sistema |



| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|--|------------------------------|------------|----------|--|
| 6 | Disponer el uso de agua para riego solamente en la noche | Responsable de mantenimiento | Permanente | | Registro de mantenimiento de jardines y pastos |
| 7 | Promover la instalación de aire acondicionado automático y regulable. | Responsable de mantenimiento | Anual | | Inventario de equipos por tipo |
| 8 | Comunicar a los clientes las medidas que permiten ahorrar agua y promoverlas (anuncios en las áreas públicas y/o servicios higiénicos para cerrar el grifo o informar fugas) | Responsable de mantenimiento | Permanente | | Cartilla de información a clientes |
| 9 | Promover medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural. | Responsable de mantenimiento | Permanente | | Reporte de acciones de mejora |
| 10 | Instalar y mantener iluminación con lámparas ahorradoras y con sensores de movimiento. | Responsable de mantenimiento | | | Reporte de acciones de mejora |



b) CONSUMO DE PRODUCTOS

| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|--|------------------------|------------|----------|---|
| 11 | Utilizar un criterio de responsabilidad ambiental para las compras, favoreciendo a los proveedores de productos biodegradables, orgánicos, reciclables o de material reciclado y, en general, aquellos con características que minimizan el impacto medioambiental (envases degradables, etc.) | Gerente | Permanente | | Procedimiento de control de proveedores |
| 12 | Promover la recepción de productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos | Responsable de compras | Permanente | | Procedimiento de control de proveedores |
| 13 | Promover la adquisición de dosificadores para el uso de productos de alta rotación | Responsable de compras | Permanente | | Órdenes de compra |
| 14 | Promover el reciclaje de empaques, embalajes, papel, envases, bolsas y contenedores | Responsable de compras | Permanente | | Reporte de productos y cantidad reciclada |
| 15 | Promover el uso de papel 100% reciclado post consumo y totalmente libre de cloro. | Responsable de compras | Permanente | | Órdenes de compra de papel |



| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|--|-------------------------------|------------|----------|--|
| 16 | Crear y promover una clara política de no impresión y se facilita el uso de dispositivos de información y lectura no impresos | Responsable de Talento humano | Permanente | | Política de manejo de recursos |
| 17 | No consumir ni demandar para preparación de alimentos, especies protegidas o sus derivados, ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima | Responsable de compras | Permanente | | Procedimiento de control de proveedores |
| 18 | Realizar el abastecimiento de forma técnica, controlando las fechas de caducidad y buena conservación de bodegas o inventarios | Responsable de compras | Permanente | | Baja de inventarios por daño y caducidad |



c) CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|---|----------------------------------|------------|----------|--|
| 19 | Participar de manera directa o agremiada con los funcionarios públicos y grupos locales en la evaluación de la situación ambiental y el establecimiento de las estrategias más adecuadas para implementar medidas de conservación en la localidad | Gerente | Permanente | | Informe de gerencia |
| 20 | Apoyar la conservación y manejo de las área natural (estatal o privada) dentro de su zona de influencia | Gerente | Permanente | | Informe de gerencia |
| 21 | Generar y brindar información a sus clientes acerca de cómo pueden apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad. | Recepción Jefes de área | Permanente | | Cartilla de información para el cliente |
| 22 | Cumplir las leyes, normas y regulaciones para la conservación de la biodiversidad y el patrimonio natural: no recoger, consumir, exhibir o vender especies silvestres; no mantener en cautiverio animales silvestres. | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | Resultados de autoevaluación y/o auditoría ambiental |



d) GESTIÓN DE RESIDUOS Y CONTAMINANTES

| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|---|----------------------------------|------------|----------|--|
| 23 | Promover y apoyar el tratamiento de residuos sólidos bajo el esquema 3R (reducir, reciclar, reutilizar) | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | Soporte físico de campañas y promoción |
| 24 | Ejecutar campañas de información entre los empleados para la minimización y correcta gestión de los residuos y evitar la contaminación. | Responsable de gestión ambiental | | | Registro de firmas de capacitación |
| 25 | Disponer la separación de residuos y desechos en contenedores diferentes para: reciclables, orgánicos, inorgánicos y peligrosos. | Responsable de gestión Ambiental | Permanente | | Fotografía de contenedores |
| 26 | Medir el ruido producido por maquinas, vehículos y equipos de sonido en diferentes condiciones de uso. Tomar medidas de protección, aislamiento e insonorización de acuerdo a la molestia | Responsable de gestión ambiental | Anual | | Registro de sonómetro calibrado |
| 27 | Adiestrar permanente al personal en el uso y eliminación de los productos | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | Registro de firmas de capacitación |



| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|--|----------------------------------|------------|----------|--|
| | químicos y materiales peligrosos de forma responsable y segura. | | | | |
| 28 | Establecer y socializar un procedimiento de manejo de materiales tóxicos o peligrosos | Responsable de gestión ambiental | | | Registro de firmas de capacitación |
| 29 | Disponer de espacios y contenedores aislados y asegurados para materiales contaminantes | Responsable De gestión Ambiental | | | Fotografía de Contenedores |
| 30 | Promover y adiestra a los empleados en no contamina el suelo con derivados de petróleo ni elementos tóxicos | Responsable de gestión ambiental | | | Registro de firmas de capacitación |
| 31 | Promover y adiestrar a empleados y clientes en no contamina cuerpos de agua con productos tóxicos o peligrosos | Responsable de gestión ambiental | | | Registro de firmas de capacitación Cartilla de información al cliente |
| 32 | Tomar medidas para minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | Registro de acciones de mejora |
| 33 | Dar seguimiento y cumplir el plan de manejo ambiental (si es del caso) | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | Reportes de cumplimiento |




| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|--|----------------------------------|------------|----------|---|
| 34 | Crear y mantener Hoja de datos de seguridad de materiales (MSDS) para cada compuesto químico que conforma un material. | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | Fotografía de Disponibilidad y acceso de MSDS |

a) BIENES PATRIMONIALES

| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|---|----------------------------------|------------|----------|-----------------------|
| 35 | Promover y apoyar Códigos de comportamiento para vistas a sitios que son cultural o históricamente sensibles. | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | Código. |
| 36 | Promover la protección de propiedades y sitios locales históricamente, arqueológicamente o culturalmente importantes. | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | |
| 37 | Usar elementos locales de arte, arquitectura en sus operaciones, diseño, decoración, alimentos o tiendas respetando | Responsable de gestión ambiental | Permanente | | |



Anexo 5: PROGRAMA DE COOPERACIÓN COMUNITARIA

| | | | | |
|---|--|-----------------------|---------------|----------------------|
|  | PROGRAMA DE COOPERACIÓN COMUNITARIA | | | Versión: 1 |
| | | | | Código: PG-SBH-07 |
| | Elaborado por: | Fecha de elaboración: | Aprobado por: | Fecha de aprobación: |

1. PROPÓSITO

Contribuir al desarrollo económico local sustentable en un esfuerzo compartido con las autoridades, las asociaciones, gremios, de la zona y la comunidad local.

2. ALCANCE

El programa involucra a todas las áreas de la empresa y sugiere la participación de los proveedores en las actividades y política de cooperación comunitaria

3. RESPONSABLES

3.1 Responsable de la Administración: responsable de diseñar el programa

3.2 Gerente: responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa

4. PROGRAMA




| ÍTEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|--|---------------|------------|----------|---|
| 1 | Definir y mapear el área de influencia de la empresa | Administrador | | | Mapa de influencia, área de intervención y plan de relaciones locales |
| 2 | Definir y establecer los mecanismos de relacionamiento con la población | Administrador | | | |
| 3 | Proveer oportunidades para la convivencia y el contacto de los visitantes con las comunidades locales, en las que éstas puedan mostrar su modo de vida, costumbres, arte e historia. | Administrador | Permanente | | Rutas, programas de actividades, sugerencias de turismo |
| 4 | Desarrollar un código de conducta para los visitantes y explicar a los turistas. | Administrador | Permanente | | Código de conducta |
| 5 | Fomentar la participación activa de la población en la actividad turística mediante la generación de empleos directos o indirectos. | Administrador | Permanente | | Nómina de empleados |
| 6 | Articular el funcionamiento de la empresa con la economía local para apoyar su desarrollo (vincular productores de alimentos locales, artesanos, transportistas, alojamiento). | Administrador | Permanente | | Listado de proveedores |
| 7 | Garantizar una participación en mayoría de personas de las comunidades locales. | Administrador | Permanente | | Nómina de empleados |
| 8 | Consultar y respetar los planes de manejo de territorios comunitarios y los planes de vida de las comunidades montubias, negras, indígenas y campesinos. | Administrador | Permanente | | Rutas, programas de actividades, sugerencias de turismo |
| 9 | Adoptar y difundir las políticas de la empresa en contra de la explotación sexual, sobre todo de niños y adolescentes. | Administrador | Permanente | | Código de conducta |
| 10 | Ejecutar programas de formación básica y de promoción para que la población local pueda aspirar a puestos de responsabilidad más adelante. | Administrador | | | Plan de relaciones locales |
| 11 | Organizar cursos de idiomas para los empleados locales y sus relacionados que no conozcan el idioma predominante de los huéspedes. | Administrador | | | |



| ÍTEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|---|---------------|------------|----------|---|
| 12 | Adoptar e implementar políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios visitados | Administrador | Permanente | | Rutas, programas de actividades, sugerencias de turismo |
| 13 | Donar equipamiento y materiales del establecimiento a la comunidad local cuando lo soliciten. | Administrador | | | |
| 14 | Tener en cuenta que las actividades de la empresa no atentan contra los sitios sagrados o de patrimonio cultural. Promover el respeto a las zonas de acceso restringido | Administrador | Permanente | | Rutas, programas de actividades, sugerencias de turismo |
| 15 | Apoyar el entrenamiento de líderes comunitarios para que capaciten a otros miembros de la comunidad en el rescate, conservación y mantenimiento de su herencia cultural | Administrador | | | |
| 16 | Poner a disposición de los clientes el programa de sostenibilidad y los resultados conseguidos | Administrador | Permanente | | Fotografías del material |
| 17 | Adoptar y difundir una política de apoyo y otorgamiento de facilidades a las personas con capacidades diferentes | Administrador | Permanente | | |
| 18 | Promover la igualdad de género, el trabajo con dignidad y el respeto de los derechos humanos. | Administrador | Permanente | | |



Anexo 6: MANUAL DE TALENTO HUMANO

| | | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------|----------------------|
|  | MANUAL DE TALENTO HUMANO | | | Versión: 1 |
| | | | | Código: MASbh-02 |
| | Elaborado por: | Fecha de elaboración: | Aprobado por: | Fecha de aprobación: |

1. PROPOSITO

Definir la estructura de la organización de la empresa y la descripción de los puestos para asegurar que el personal de la organización tenga las competencias pertinentes para el desarrollo de actividades que contribuyan al crecimiento empresarial.

2. ALCANCE

Comprende la definición del organigrama y de los puestos en base a la normativa vigente.

3. RESPONSABLES

3.1 Gerente o Responsable de Talento Humano: para la elaboración y control de este manual.

3.2 Gerente: para la aprobación del manual.

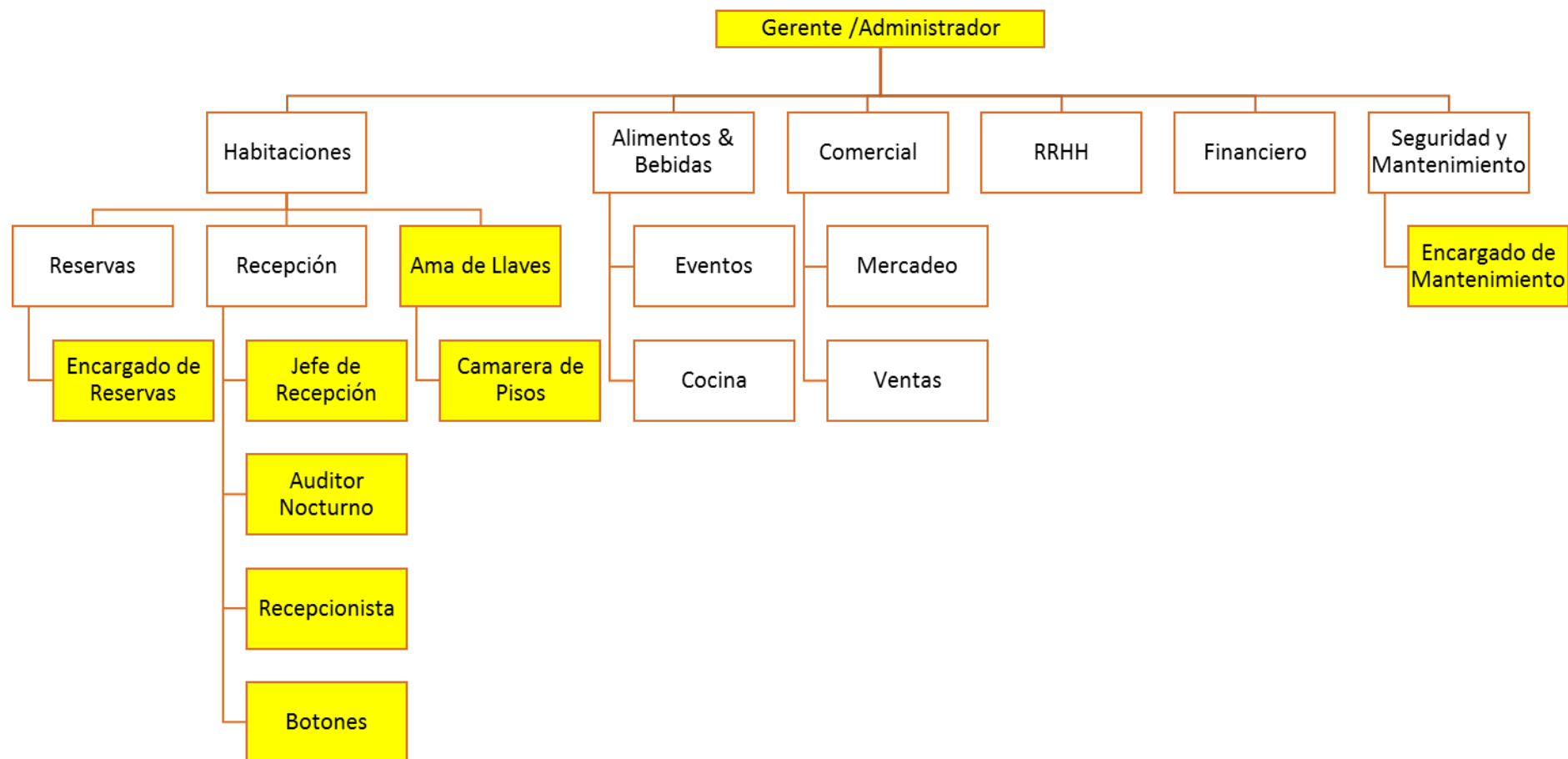
4. DESARROLLO


4.1 ORGANIGRAMAS TIPO

Se describe el organigrama funcional para los procesos operativos dentro del alcance del SGI para cada subsector.

PROFESIOGRAMAS

Los profesiogramas para los puestos incluidos dentro del SGI se incluyen como anexos a este documento



| | | |
|---|----------------------|------------|
|  | PROFESIOGRAMA | Versión: 1 |
| | | Código: |

POSICION/PUESTO/CARGO: Administrador de Restaurante

REPORTA A: Gerente/Director

REEMPLAZA A:

TRABAJO EN TURNOS: NO SI X

DETALLE TURNOS:

FUNCIONES/RESPONSABILIDADES:

ESPECIFICAS DEL CARGO:

Planificar el trabajo

- Establecer prioridades en la asignación de recursos;
- Prever problemas;
- Crear soluciones alternativas;
- Definir políticas de venta;
- Analizar resultados y rentabilidad;
- Elaborar planes, presupuestos y sistemas de control;
- Definir distribución de elementos en un ambiente;
- Apoyar la planificación y organización desarrollada por la dirección;
- Anticiparse a cambios del mercado;
- Definir tendencias y modas en la gastronomía;
- Análisis y juzgamiento con base en datos;
- Prever demanda futura basada en ciclos o estacionalidades

Participar en la composición del menú

- Realizar investigación de mercado, tipos de clientes, producto y proveedor;
- Elaborar ficha técnica de los platos;
- Establecer directrices de planificación y producción del menú;
- Establecer costo y precio de venta final

Coordinar el servicio

- Efectuar compras de alimentos y bebidas;
- Controlar existencias (stock);
- Efectuar control financiero y contable de costos y personal;
- Operar sistema gerencial computarizado;
- Elaborar reporte gerencial para la toma de decisión sobre el negocio;
- Asegurar el cumplimiento de la legislación y reglamentación;
- Establecer procesos y estándares en manuales de trabajo y aplicación de procesos.

Atender o supervisar la atención al cliente

- Revisar los datos de la reserva;
- Acoger y recibir al cliente;
- Investigar preferencias y necesidades;
- Supervisar la seguridad y la recepción de clientes especiales;



- Esclarecer duda sobre el gasto efectuado;
- Explicar y acordar la forma de pago;
- Despedir al cliente e incentivar su retorno.

Cuidar de la seguridad alimentaria

- Asegurar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, en la limpieza de utensilios usados y en la higiene y limpieza personal del equipo y del espacio físico.

Promover ventas

- Promocionar campañas publicitarias;
- Contratar atracciones artísticas;
- Realizar festivales gastronómicos y almuerzos conmemorativos;
- Autorizar descuentos;
- Negociar contratos y acuerdos comerciales.

Velar por la seguridad empresarial y patrimonial

- Definir y hacer cumplir el plan de seguridad del establecimiento y del cliente; contratar servicios de seguridad.

Apoyar al cliente

- Brindar información sobre el establecimiento y los servicios que ofrece;
- Aclarar dudas sobre reserva, precio, productos y servicios;
- Recibir visitas y clientes especiales;
- Solucionar problemas.

Asegurar la satisfacción del cliente

- Solucionar problemas;
- Supervisar el servicio de atención al cliente;
- Investigar satisfacción del cliente sobre productos y servicios;
- Verificar el cumplimiento con estándares de calidad de productos y servicios;
- Brindar servicio personalizado;
- Cuidar de la privacidad y seguridad del cliente;
- Efectuar la evaluación final junto al cliente;
- Atender quejas y verificar eficacia de las acciones tomadas

Apoyar al equipo

- Ayudar al equipo en la atención al cliente;
- Supervisar y orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios;
- Reemplazar al capitán de meseros

Liderar el equipo

- Definir directrices para reclutamiento, selección y promoción de personal;
- Establecer política de remuneración y beneficios;
- Promover la capacitación;
- Administrar al equipo;
- Incentivar la cooperación;
- Desarrollar acciones motivadoras.

GENERALES

- Actuar ante emergencias de acuerdo al plan de emergencias
- Gestionar los residuos de acuerdo a los procedimientos ambientales



- Utilizar los bienes y la información en beneficio de la empresa

AUTORIDADES (QUE AUTORIZA):

1. Decidir sobre estrategias competitivas
2. Asignar recursos
3. Definir tendencias y planificar
4. Definir políticas de venta
5. Elaborar planes, presupuestos y sistemas de control
6. Definir campañas de marketing y/o publicidad

PERFIL PROFESIONAL - COMPETENCIAS

EDUCACION

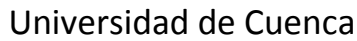
1. Título de Tercer Nivel

FORMACION

1. Procesos básicos de liderazgo y gestión de personal
2. Técnicas de manejo de crisis
3. Métodos básicos de control contable y gestión financiera
4. Indicadores económicos para toma de decisiones
5. Herramientas de control gerencial, financiero y contable
6. Sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias (stock)
7. Ingredientes de platos en venta
8. NTE INEN 2 458
9. Principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
10. Ingredientes de platos y bebidas nacionales
11. Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas
12. Diversos servicios de un restaurante
13. Normas de etiqueta en la mesa y en el salón
14. Procedimientos en casos de emergencia
15. Enología, espirituosos, bebidas alcohólicas y su servicio
16. Herramientas de gestión especializadas para el manejo de alimentos y bebidas
17. Leyes y regulaciones especiales que aplican al sector de alimentos y bebidas

HABILIDADES

- Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados
- Planificación de corto, mediano y largo plazo
- Toma de decisiones en situaciones críticas con clientes
- Raciocinio lógico y verbal
- Raciocinio numérico aplicado a negocios
- Análisis del comportamiento humano e interpretación del lenguaje corporal, en particular, gestual
- Actuar de forma independiente para acelerar decisiones
- Relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales
- Capacidad para solucionar conflictos internos
- Capacidad para evaluar ideas



- Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio
- Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos
- Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido
- Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales
- Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros

- Al menos 1 año en cargos similares

1. MAQUINAS:

3. HERRAMIENTAS:


FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO

PERFIL DE RIESGOS DEL PUESTO

An empty coordinate system with a vertical y-axis and a horizontal x-axis. The y-axis is labeled with values 0, 0,2, 0,4, 0,6, 0,8, 1, and 1,2. The x-axis is labeled with values 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, and 10. The grid consists of horizontal lines at each y-axis tick and vertical lines at each x-axis tick.



Anexo 7: PROGRAMA DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

| | | | | |
|---|--|-----------------------|---------------|----------------------|
|  | PROGRAMA DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS | | | Versión: 1 |
| | | | | Código: PG-SGI-02 |
| | Elaborado por: | Fecha de elaboración: | Aprobado por: | Fecha de aprobación: |

1. PROPÓSITO

Identificar las actividades necesarias para aislar, mitigar o paliar los riesgos laborales y ambientales relacionados con los puestos de trabajo de la empresa.

2. ALCANCE

Los peligros y aspectos ambientales en la operación dentro de la empresa y que podrían ocasionar un accidente a las personas, instalaciones o ambiente.

3. RESPONSABLES

Responsable de prevención de riesgos: Responsable de diseñar el programa.

Gerente: Responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa.

Todo el personal: Responsable de dar cumplimiento al programa.

4. PROGRAMA




| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACION |
|------|--|-----------------------|------------|----------|------------------------------|
| 1 | Registrar y actualizar anualmente el Comité Paritario en el Ministerio de Relaciones Laborales. Siempre que la empresa tenga más de 15 empleados. | Responsable de SST | | | Resoluciones MRL |
| 2 | Asegurar que el Comité Paritario de SST se reúna mensualmente o en caso de accidente: Conocer sobre el avance de los programas de vigilancia de la salud, inspección y mantenimiento, capacitación y adiestramiento, control y prevención de riesgos y buenas prácticas ambientales. Tratar el Informe de accidente laboral y su solución. | Presidente del Comité | Mensual | | Actas del Comité |
| 3 | Realizar mejora, completar y/o mantener la señalética de la empresa según normas INEN: rutas, punto de encuentro, etc. | Responsable de SST | Permanente | | Factura por nueva señalética |
| 4 | Realizar mejora y el mantenimiento de: Alarmas Detectores de humo Luces de emergencia. | Responsable de SST | Permanente | | Factura por nueva señalética |
| 5 | Organizar la Brigadas de: a. Combate de incendios b. Primeros auxilios c. Evacuación d. Comunicación | Responsable de SST | | | Registro de Brigadas |



| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACION |
|------|--|--------------------|------------|----------|--|
| 6 | Realizar Inspecciones de seguridad programadas y revisar: Instalaciones eléctricas. Instalaciones de gas Almacenamiento de productos químicos y combustibles. Condiciones de cocinas y extractores. Pisos resbaladizos Herramientas y menaje | Responsable de SST | | | Reporte de Inspección. |
| 7 | Tener y actualizar cada 2 años el Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo. | Responsable de SST | | | Reglamento aprobado por MRL |
| 8 | Verificar la operatividad de los extintores de incendios | Responsable de SST | Mensual | | Facturas de mantenimiento y tarjetas en cada extintor. |
| 9 | Contratar y documentar mediciones de factores de riesgo de ser necesarios: ruido, ergonomía. | Responsable de SST | | | Informes de laboratorio. |



Anexo 8: GUÍA PARA EL DESARROLLO DE PLANES DE MEJORA

| | | | | |
|---|---|-----------------------|---------------|----------------------|
|  | GUIA PARA DESARROLLO DE PLANES DE MEJORA | | | Versión: 1 |
| | | | | Código: GU-SGI-03 |
| | Elaborado por: | Fecha de elaboración: | Aprobado por: | Fecha de aprobación: |

1. PROPOSITO

Establecer el proceso para el desarrollo, elaboración y mantenimiento de los Planes de mejora o acciones clave y Programas de gestión para establecimientos del sector turístico en base a los requisitos de las normas de sistemas de gestión.

2. ALCANCE

Planes de mejora o acciones clave resultado de la auditoria o verificación y Programas de gestión para los Sistemas de gestión integrado para calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo para los sub sectores de Alojamiento, Alimentos y bebidas y Operación turística

3. DEFINICIONES

3.1 Documento: Información y su medio de soporte.

3.2 Información: Datos que poseen significado.

3.3 Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

3.4 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

3.5 Sistema de Gestión Integrado SGI: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos en cuanto a calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

4. RESPONSABLES

Responsable del SGI: para planificar y elaborar los planes y programas.

5. DESARROLLO

5.1 CONTENIDOS Y MANEJO DE PLANES DE MEJORA / PLAN DE ACCIONES CLAVE



Las empresas de los sub sectores turísticos de Alojamiento, Alimentos y bebidas y Operación turística luego de ser verificadas o auditadas para confirmar el cumplimiento de los requisitos de las normas obtienen el INFORME DE CUMPLIMIENTO Y RECOMENDACIÓN.

Si han superado el nivel mínimo de conformidad establecido por el esquema de

| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | PLAN DE ACCIONES CLAVE | |   |
| NOMBRE DE LA EMPRESA: | | FECHA REALIZACION DE VERIFICACION / AUDITORIA. (DD/MM/AA) | NORMA APLICADA |
| NOMBRE DE AUDITOR / TECNICO VERIFICADOR | FIRMA | NOMBRE DE REPRESENTANTE LEGAL | FIRMA |

RECONOCIMIENTO Q, inician el proceso de obtención de dicho reconocimiento.

En el caso de no cumplir el nivel mínimo, el Responsable del SGI procede a completar la información del PLAN DE ACCIONES CLAVE, el mismo que tiene la siguiente estructura.

La tarjeta superior tiene la siguiente estructura, con información general de la verificación.

Y el cuerpo del documento:

| # | DESCRIPCION DEL HALLAZGO: NO CONFORMIDAD / OBSERVACION | ACCION PROPUESTA | RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION | RECURSOS | FECHA PROPUESTA |
|---|--|------------------|-------------------------------|----------|-----------------|
| 1 | | | | | |

En **DESCRIPCION DEL HALLAZGO: NO CONFORMIDAD / OBSERVACION**, el Responsable del SGI con apoyo del Profesional Verificador describen con detalle el hallazgo no conforme, asegurando que existan por lo menos información de:



- a) Requisito que se incumple: puede ser una cláusula de la norma correspondiente, requisito legal de un reglamento, ordenanza, ley o similar; un requisito descrito en algún manual, procedimiento, programa o instructivo.
- b) El detalle del incumplimiento: descripción de lo que no se ha ejecutado. La redacción es negativa y se usan términos como: no se ha..., se incumple....., no hay....., etc.
- c) La evidencia objetiva: pueden ser referencias a documentos, personas, equipos e infraestructura, clientes, etc.

La **ACCION PROPUESTA** corresponde a las actividades que al ser implementadas eliminan la no conformidad (correcciones) y/o sus causa (acciones correctivas) para prevenir su ocurrencia nuevamente.

El **RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION** se registra y es aquella persona que por sí misma o coordinando logra la implementación conforme de las acciones propuestas.

Los **RECURSOS** se refieren al detalle de dinero en USD, tiempo en horas - hombre, equipos u otras facilidades que se consumirán al ejecutar las acciones propuestas.

La **FECHA PROPUESTA** corresponde al día y mes en que se cumplirá totalmente la acción propuesta y sirve para planificar la visita del Técnico verificador para nuevamente evaluar la conformidad.

5.2 CONTENIDOS Y MANEJO DE PROGRAMAS DE GESTION

Los programas exigidos por las normas del SGI para los 3 sub sectores turísticos son:

- a) PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.
- b) PROGRAMA DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS.
- c) PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO.
- d) PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.
- e) PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD.
- f) PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.
- g) PROGRAMA DE COOPERACIÓN COMUNITARIA.

Cada uno de ellos se presenta en un modelo genérico de actividades aplicables para la operación turística en general, el mismo que es adaptado a la realidad de cada empresa.

Los contenidos del cuerpo del documento son:

| ITEM | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|-----------|-------------|------------|----------|-----------------------|
|------|-----------|-------------|------------|----------|-----------------------|

La **ACTIVIDAD** corresponde a las actividades que al ser implementadas en cada programa, debiendo eliminar actividades no aplicables, modificar actividades aplicables propuestas y/o insertar nuevas actividades necesarias para la gestión.

El **RESPONSABLE** se registra y es aquella persona que por sí misma o coordinando logra la implementación conforme de las actividades propuestas.



El **CRONOGRAMA** corresponde al día y mes en que se cumplirá totalmente la actividad propuesta.

Los **RECURSOS** se refieren al detalle de dinero en USD, tiempo en horas - hombre, equipos u otras facilidades que se consumirán al ejecutar las acciones propuestas.

El **MEDIO DE VERIFICACION** corresponde a evidencias que demuestran haber cumplido la actividad como registros, actas, informes, archivos fotográficos, facturas, etc.

5.3 ACTUALIZACION DE PROGRAMAS DE GESTION


Los programas son actualizados considerando:

- a) Mejoras a los procesos originados en sugerencias de los colaboradores.
- b) Resultado de auditorías o verificaciones internas que obligan a revisar los programas.
- c) Si el programa no se cumple en cuanto a fechas, recursos, responsables o actividades
- d) Si hay revisiones gerenciales.
- e) Otros casos.

En todos ellos, el Responsable del SGI procede a actualizar el documento editable, modifica los textos, incluido el número de versión, imprime para la aprobación de la Dirección y finalmente intercambia el documento en el EXPEDIENTE DEL SGI y en directorio de archivo asignado.



Anexo 9: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

| | | | | |
|---|--|-----------------------|---------------|----------------------|
|  | PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO | | | Versión: 1 |
| | | | | Código: PG-SGI-01 |
| | Elaborado por: | Fecha de elaboración: | Aprobado por: | Fecha de aprobación: |

1. PROPÓSITO

Cerrar las brechas de conocimientos, habilidades y destrezas para el manejo de los procesos en la atención turística, el manejo de los riesgos laborales y ambientales para cada trabajador de la empresa en relación al puesto de trabajo.

2. ALCANCE

Este programa implica a todos los empleados de la empresa desde la definición de tareas en el puesto de trabajo, la evaluación de riesgos laborales e impactos ambientales en su puesto, hasta la adquisición competencias para un mejor desempeño.

La formación podrá ser realizada por una persona competente o empresa externa con la habilitación y experiencia para que los empleados adquieran las competencias faltantes.

3. RESPONSABLES

Responsable de la Administración: El responsable de diseñar el programa.

Gerente: Es responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa.

4. PROGRAMA

Comprende la capacitación interna o externa para los temas relacionados con:

- Procesos de gestión turística: temas para cubrir las competencias laborales definidas en los Perfiles Profesionales y en las Normas INEN vigentes.
- Servicio de calidad en cada puesto.
- Ambiente: Cuidado y prevención de la contaminación.
- Seguridad y Salud en el Trabajo – SST: Acciones para mejorar la competencia y prevenir accidentes y enfermedades, así como la actuación en situaciones de emergencia.

El Adiestramiento se realizará en el puesto de trabajo y será práctico en su contenido.



| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | DIRIGIDO A | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|--|--------------------------------|------------------|--|----------|---|
| 1 | A partir de los riesgos por puesto de trabajo y las competencias del trabajador: Identificar las necesidades de capacitación en procesos, ambiente y SST | Responsable de talento humano. | Todo el personal | En octubre se planifica el siguiente año | | Este Programa de capacitación y adiestramiento. |
| 2 | Inducción en procesos, ambiente y SST a todo nuevo trabajador. Explicación del puesto de trabajo con el Profesiograma. Entrega de un ejemplar del Reglamento de Seguridad y salud. Entrega del análisis de riesgos e impactos ambientales (Manual de funciones y Reglamento SST) Capacitación en los Planes de contingencia y emergencia | Responsable SST | Personal nuevo | Permanente | | Registro de Inducción/Capacitación/Adiestramiento |



| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | DIRIGIDO A | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|--|-----------------|------------------------------|------------|----------|---|
| 3 | Definir con apoyo externo quienes conforman las Brigadas de emergencia. Capacitación a Brigadas en control de incendios, emergencias médicas, Plan de contingencias y emergencias, Evacuación y rescate | Responsable SST | Brigadistas | | | Registro de Inducción/Capacitación/Adiestramiento |
| 4 | Capacitación a todo el personal sobre el Plan de contingencias y emergencias Ejecución de simulacro. | Responsable SST | Todo el personal | | | Registro de Inducción/Capacitación/Adiestramiento |
| 5 | Inducción de SST a personal visitante que permanezca más de 1 semana: Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo. Plan de contingencias y emergencias. | Responsable SST | Visitantes y subcontratistas | Permanente | | Registro de Inducción/Capacitación/Adiestramiento |



| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | DIRIGIDO A | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|--|-----------------|-----------------------------|------------|----------|---|
| 6 | Capacitación en seguridad y ambiente. cursos de: Riesgo ergonómico Manejo de productos químicos desechos y contaminantes | Responsable SST | Todo el personal | | | Registro de Inducción/Capacitación/Adiestramiento |
| 7 | Temas de servicio 1 | | Todo el personal | | | Registro de Inducción/Capacitación/Adiestramiento |
| 8 | Tema de servicio 2 | | Todo el personal | | | Registro de Inducción/Capacitación/Adiestramiento |
| 9 | Entrenamiento en el puesto de trabajo | | Personal con bajo desempeño | | | Registro de Inducción/Capacitación/Adiestramiento |
| 10 | Entrenamiento en el puesto de trabajo en Contenidos de platos de menú o carta. | | Todo el personal | | | Registro de Inducción/Capacitación/Adiestramiento |



Anexo 10: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS



ACCIONES CORRECTIVAS

Versión 1

Código:
RE – SGI – 14

| | | | |
|-----------------------------|--|---------------------------|--|
| PROCESO: | | AREA: | |
| PROCESO NO CONFORME: | | META NO ALCANZADA: | |
| RECLAMO | | ACCIIDENTE | |
| QUEJA | | OTRO | |

| DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD | |
|----------------------------------|---------------|
| ORIGEN: | |
| DETALLE DEL HALLAZGO: | |
| RESPONSABLE: | FECHA: |

| ANALISIS DE CAUSAS | |
|-----------------------------|---------------|
| CAUSAS: | |
| RESPONSABLE PROCESO: | FECHA: |

| | | | |
|--|--------|-----------------------|-----------------|
| CORRECCION (Inmediata) | | | |
| ACCIONES INMEDIATAS: | | | |
| RESPONSABLE PROCESO: | | FECHA: | |
| ACCIONES CORRECTIVAS (Para Eliminación Definitiva) | | | |
| ACCIONES ADOPTADAS | | RESPONSABLE EJECUCION | FECHA EJECUCION |
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |
| 4. | | | |
| SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION TOMADA: | | | |
| | | | |
| RESPONSABLE: | FECHA: | | |
| EFICAZ: | SI | NO | FIRMA |



Anexo 11: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



| | | | |
|---|---|---------|-----------|
|  | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | CODIGO | RE-SGI-16 |
| | | VERSION | 1 |

| | | | | | | | | | |
|---|------------------|---|-----------------|------|---------------|------------------|-------|-----------------|------|
| POR FAVOR, AYUDEMOS A MEJORAR NUESTROS SERVICIOS. SU PALABRA NOS IMPORTA. | | año | mes | día | | | | | |
| Nombre: _____ | Sexo: | <table><tr><td>M</td><td>F</td></tr></table> | | | M | F | | | |
| M | F | | | | | | | | |
| Email : _____ | Edad: _____ | | | | | | | | |
| Tipo de Viaje: Negocios Turismo Otro: _____ | | Habitual | Esporádico | | | | | | |
| Como nos conoció: Web Redes sociales Folletería Recomendación Otro: _____ | | | | | | | | | |
| | | <table><tr><td>Excelent e</td><td>Muy Bue no</td><td>Bueno</td><td>Re gu lar</td><td>Malo</td></tr></table> | | | Excelent e | Muy Bue no | Bueno | Re gu lar | Malo |
| Excelent e | Muy Bue no | Bueno | Re gu lar | Malo | | | | | |
| a) ¿Cómo fue el trato que le proporcionó el personal de nuestra empresa? | | | | | | | | | |



| | | | | |
|---|--------------------------|-----------------------|--|--|
| | | | | |
| b) ¿Cómo califica nuestras instalaciones? | | | | |
| c) ¿Los precios están acordes con los servicios? | | | | |
| d) ¿Cómo le pareció la calidad de nuestros productos / servicios? | | | | |
| e) ¿Volvería a elegirnos? | <input type="checkbox"/> | | | |
| No | <input type="checkbox"/> | | | |
| ¿Tiene usted sugerencia para poder mejorar? | | | | |
| <hr/> | | Revisado por: | | |
| <hr/> | | Acciones inmediatas: | | |
| <hr/> | | Acciones correctivas: | | |
| <hr/> | | | | |
| <hr/> | | | | |



Anexo 12: INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



| | | | |
|---|--|---------|-----------|
|  | INFORME DE SATISFACCION DEL CLIENTE | CODIGO | RE-SGI-17 |
| | | VERSION | 1 |

| | | | |
|-------|--|-------------|--|
| FECHA | | RESPONSABLE | |
|-------|--|-------------|--|

INFORME:

OBJETIVO:

DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE, PARA IDENTIFICAR LAS AREAS DE LA EMPRESA EN DONDE SE DEBEN TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS.

METODOLOGIA UTILIZADA:

DURANTE EL PRIMER SEMESTRE SE REALIZO ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE

POSTERIORMENTE SE HA PROCESADO LA INFORMACION EN UNA HOJA ELECTRONICA IDENTIFICAR LOS ASPECTOS A MEJORAR.

FINALMENTE SE ANALIZA LOS RESULTADOS Y SE PRESENTAN EN UN INFORME CONSOLIDADO.

RESUMEN DE LOS RESULTADOS:

CONCLUSIONES:

1.

2.

RECOMENDACIONES:

1.

2.


4.

LUGAR Y FECHA:

FIRMA DE RESPONSABILIDAD



Anexo 13: PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------|-------------------------|
|  | PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD | | | Versión: 1 |
| | | | | Código: PG-SGI-05 |
| | Elaborado por: | Fecha de elaboración: | Aprobado por: | Fecha de aprobación: |

1. PROPÓSITO

Definir las actividades, responsables, presupuesto y cronograma de trabajo de las acciones relacionadas con la vigilancia de la salud para los empleados de la organización, dando así cumplimiento a la normativa legal vigente.

2. ALCANCE

Implica a todo trabajador o empleado de la empresa, desde el inicio de su contratación (exámenes pre ocupacionales), hasta la terminación formal de la relación laboral (exámenes de salida). Incluye el registro de historial médico laboral y los permisos para trabajos de riesgo, así como el seguimiento en caso de enfermedad laboral declarada.

3. RESPONSABLES

3.1 Médico ocupacional: Responsable de diseñar el programa.

3.2 Gerente: Responsable de aprobar y verificar el cumplimiento.

4. PROGRAMA



| ITEM | ACTIVIDAD | RESP. | CRONOGRAMA | RECURSOS | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------|---|---------------------------|------------|----------|---|
| 1 | Disponer y organizar botiquín Elaborar la Lista de insumos e indicaciones de uso. | Responsable de prevención | | | Botiquines completos. Lista de verificación de medicamentos- Indicaciones de uso de contenido del botiquín. |
| 2 | Contratar exámenes médicos (laboratorio) Biometría Hemática, heces y orina; y RX de columna cervical, anuales | Responsable de prevención | | | Ficha médica actualizada con exámenes. |
| 3 | Abrir Fichas Médicas para personal nuevo | Médico | Permanente | | Fichas medicas nuevas |
| 4 | Mantener Fichas Médicas para personal antiguo, cuando hay nuevos exámenes, accidentes laborales o algún evento de seguridad | Médico | Permanente | | Fichas medicas actualizadas |
| 5 | Elaborar Profesiogramas que incluyan perfil ocupacional, competencias, requisitos de salud y estratificación por riesgo | | | | Profesiogramas. |
| 6 | Elaborar y entregar a Talento Humano información sobre higiene, afiches y otros que comuniquen la prevención de enfermedades. Colocar en áreas de personal | Médico ocupacional | Continuo | | Información sobre higiene entregada a Talento Humano |
| 7 | Ejecutar campaña para alimentación sana y dieta adecuada, de acuerdo a criterio expuesto en el informe de medico | Técnico SST | | | Respaldos, formatos físicos |
| 8 | Dar charla y/o entrega de información sobre VIH-SIDA | Médico | | | Lista de asistencia y material entregado. |
| 9 | Dar charla y/o entrega de información sobre violencia psicológica | Médico | | | Lista de asistencia y material entregado. |
| 10 | Dar charla y/o entrega de información sobre riesgos y salud reproductiva | Médico | | | Lista de asistencia y material entregado. |



| | | | | | |
|----|--|--------------------|--|--|-------------------------------|
| 11 | Recopilar exámenes y permiso de Ministerio de Salud para el personal que manipula alimentos. | Técnico SST | | | Copia de carnet del Min Salud |
| 12 | Dar charlas pre jornada a los trabajadores | Supervisor de Área | | | Reporte de Supervisor |
| 13 | Ejecutar campaña de cuidado de manos | Técnico SST | | | Respaldos, formatos físicos |
| 14 | Ejecutar campaña de manipulación de cargas | Técnico SST | | | Respaldos, formatos físicos |



Anexo 14: NORMA SMART VOYAGER EXPRESS (AMBITO EMPRESARIAL)

Dimensiones, Criterios e Indicadores**Dimensión Lineamientos Estratégicos**

| Criterio General | | | | |
|--|--------------------|-----------------------|------------------|------------------|
| Indicador | Ponderación | | | |
| | Cumple | Cumple parcial | No Cumple | No Aplica |
| 1. La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y de los acuerdos internacionales. | 1 | | | |
| 2. La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones | 1 | | | |
| 3. La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma. | 1 | | | |
| 4. La empresa tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación y, cuenta con los siguientes permisos: Registro Turístico, Permiso Ambiental emitido por la entidad responsable, Licencia de Funcionamiento Municipal, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario. | 1 | | | |
| 5. La empresa provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico. | 1 | | | |
| 6. La empresa respeta la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores (personal de trabajo legalmente registrado) | 1 | | | |
| 1. La empresa prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución o prácticas sexuales ilegales y el uso de sustancias psicotrópicas en sus instalaciones y actividades recreativa | 1 | | | |
| 2. La empresa garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y la afiliación al Seguro Social. | 1 | | | |
| 3. Cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias. | 1 | | | |
| 4. La política salarial de la empresa asegura que no se discrimine la remuneración en función de género. | 1 | | | |



Dimensión Seguridad

Criterio Personal

| Indicador | Ponderación | | | |
|---|-------------|----------------|-----------|-----------|
| | Cumple | Cumple Parcial | No Cumple | No Aplica |
| 1. La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad. | 1 | | | |
| 2. El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional. | 1 | | | |
| 3. El personal cuenta con equipos de seguridad, protección e higiene, de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, la empresa les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas. | 1 | | | |

Criterio Instalaciones

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| 4. La empresa tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles | 1 | | | |
| 5. Las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores. | 1 | | | |
| 6. Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas. | 1 | | | |
| 7. Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones y habitaciones | 1 | | | |
| 8. Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso | 1 | | | |
| 9. Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones | 1 | | | |
| 10. La empresa cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados | 1 | | | |
| 11. Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos. | 1 | | | |
| 12. Los cajetines no muestran posibles cortocircuitos, tales como evidencias de calor. | 1 | | | |
| 13. La empresa cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas | 1 | | | |



Criterios Catástrofes y Accidentes

- | | | |
|---|---|-----|
| 14. La empresa cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc. | 1 | |
| 15. En el caso de realizarse fogatas, estas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia. | 1 | |
| 16. Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales. | | 0,5 |

Criterio Señalética

- | | |
|--|---|
| 17. Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos | 1 |
|--|---|

Dimensión Calidad del Servicio

Criterio Insumos

| Indicador | Ponderación | | | |
|---|-------------|----------------|-----------|-----------|
| | Cumple | Cumple Parcial | No Cumple | No Aplica |
| 1. Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles | 1 | | | |
| 2. Las bodegas de insumos secos y menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto. | 1 | | | |
| 3. La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO. | 1 | | | |
| 4. La empresa mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación | 1 | | | |
| 5. El manejo de alimentos se da en un ambiente salubre e higiénico. | 1 | | | |
| 6. Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables | 1 | | | |

Criterio Personal

- | | | |
|---|---|-----|
| 7. La empresa cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas. | | 0,5 |
| 8. La empresa promueve la participación de su personal en las actividades y decisiones de la operación y, mantiene un registro de los acuerdos entre la gerencia y el personal. | 1 | |



- | | |
|---|---|
| 9. La empresa cuenta con un manual que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas necesarias para el funcionamiento de la operación y el perfil del personal necesario, para su correcto funcionamiento. | 1 |
| 10. La empresa cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y ejecutar los requerimientos del personal. | 1 |
| 11. La empresa reparte sus utilidades de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo. | 1 |
| 12. Se cumple con lo establecido en el Código del Trabajo en cuanto a la carga laboral, esto es trabajar 40 horas semanales, no trabajar más de 12 horas extras a la semana. Además, el trabajador tiene derecho a recibir su periodo de vacaciones o su respectiva remuneración económica. | 1 |
| 13. El personal viste uniforme (limpio y en óptimas condiciones) de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal. | 1 |

| Criterio Alimentos Y Bebidas | | | | |
|---|-------------|----------------|-----------|-----------|
| Indicador | Ponderación | | | |
| | Cumple | Cumple Parcial | No Cumple | No Aplica |
| 1. El personal cuenta con el certificado de salud actualizado. | 1 | | | |
| 2. El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia. | 1 | | | |
| 3. El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva. | 1 | | | |
| 4. Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel para el secado de las manos y litos (toallas de tela) para los utensilios de cocina. | 1 | | | |
| 5. Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, la empresa cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos. | 1 | | | |
| 6. Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle. | 1 | | | |
| 7. La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables. | 1 | | | |
| 8. Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente. | | | 0 | |
| 9. La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados. | 1 | | | |
| 10. Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos. | 1 | | | |
| 11. Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera. | 1 | | | |



- | | |
|--|---|
| 12. Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, mariscos o pollo son desinfectados luego de su uso. | 1 |
| 13. El área de recepción de alimentos debe permanecer siempre limpia y libre de desperdicios. | 1 |
| 14. Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados). | 1 |
| 15. En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos. | 1 |
| 16. Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción. | 1 |
| 17. Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores. | 1 |
| 18. Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia. | 1 |
| 19. Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias. | 1 |
| 20. Las paredes del área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura. | 1 |
| 21. Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina. | 1 |
| 22. Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios. | 1 |
| 23. La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores. | 1 |

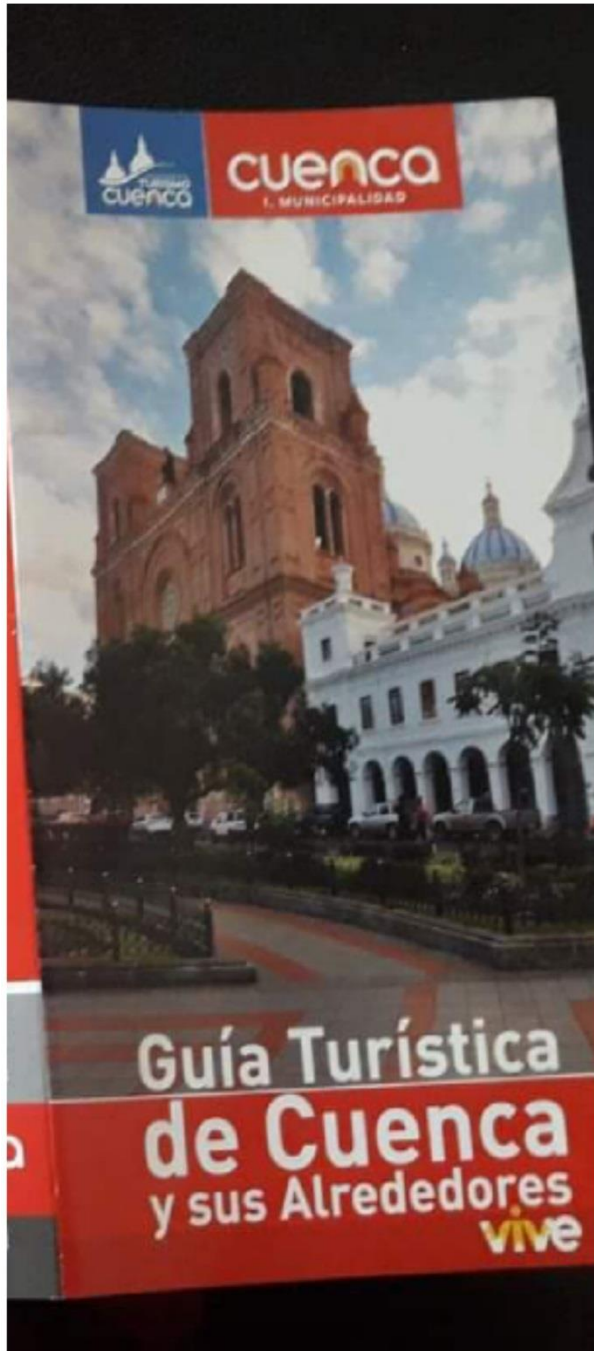
| Criterio Instalaciones | | | | |
|---|-------------|----------------|-----------|-----------|
| Indicador | Ponderación | | | |
| | Cumple | Cumple Parcial | No Cumple | No Aplica |
| 1. Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio. | 1 | | | |
| 2. Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas. | 1 | | | |
| 3. Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres, un baño para mujeres (tanto para clientes y personal) limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa. | 1 | | | |
| 4. El comedor está dotado de servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes. | 1 | | | |
| 5. El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida. | 1 | | | |
| 6. El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable. | 1 | | | |
| 7. Los accesos a las diferentes áreas de la empresa cuentan con ingresos especiales para personas con capacidades disminuidas. | 1 | | | |



| Criterio Servicio | | |
|--|---|--------|
| 8. Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los costos adicionales por el uso de áreas específicas y actividades accesorias. | 1 | |
| 9. Los precios que constan en las cartas (menú) incluyen impuestos | | 0 |
| 10. La empresa prohíbe la discriminación de cualquier grupo humano. | 1 | |
| 11. Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de sus clientes. | 1 | |
| 12. Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada. | 1 | |
| Sumatoria | | 83.33% |



Anexo 15: FOLLETOS Y TRIPTICOS TURISTICOS





Anexo 16: NORMA SMART VOYAGER EXPRESS (AMBITO SOCIO-CULTURAL)



Dimensión Desarrollo Socioeconómico

Criterio Comunidad

| Indicador | Cumple | Ponderación | | |
|---|--------|----------------|-----------|-----------|
| | | Cumple Parcial | No Cumple | No Aplica |
| 1. La operación tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte. | | 0,5 | | |
| 2. Se tienen registros sobre el mejoramiento del capital humano, las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios) y las inversiones en infraestructuras en la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de viabilidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común. | 1 | | | |
| 3. La empresa contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación. | 1 | | | |
| 4. Se promueve el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales. | 1 | | | |
| 5. Se promueve la participación de la comunidad local para que promocióne los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa | 1 | | | |
| 6. Las actividades de la empresa respetan las culturas y las costumbres de la comunidad local y no promueven la aculturización de las mismas. | 1 | | | |
| 7. Se cuenta con un sistema de indicadores que permiten conocer el impacto de la operación en el desarrollo de la comunidad local. | | | 0 | |

Criterio Patrimonio

| | | | | |
|--|---|-----|--|--|
| 8. La empresa no está vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes. | 1 | | | |
| 9. La empresa cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo. | | 0,5 | | |

Sumatoria

77,77%



Anexo 17: PLANILLAS DE AGUA



R.U.C. 0160049440001
 Matriz: Calle Benigno Vázquez s/n y Dávila Chica
 Teléfono: 07 2258-282 GUALACEO - AZUAY
 Correo electrónico: info@emapasgep.com
 www.emapasgep.com

FACTURA No. 001009000193724

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN

2708201801016004944000120010090001937241438935216

Fecha y Hora de Autorización: 28/08/2018 12:01:16

Ambiente: Producción

Emisión: Normal

CLAVE DE ACCESO



2708201801016004944000120010090001937241438935216

PERIODO: PERIODO: 201807 46395712 - 20264

Fecha de Emisión: 27/08/2018

Fecha de Vencimiento de Pago: 11/09/2018

| DATOS DEL USUARIO | | DATOS TÉCNICOS | |
|----------------------|-----------------------------------|----------------|--------------------|
| Nombre/Razon Social: | COELLAR LITUMA GENARO MAURICIO | Ruta: | |
| Cédula/ R.U.C: | 0102172483001 | Dirección: | AV. LOJA AV. SUCRE |
| Dirección: | | Medidor: | 46395712 |
| Teléfono: | 0987102754/072258383 | | |
| Cuenta de Usuario: | 20264 | | |
| Correo electrónico: | pagos@santabarbarahosteria.com.ec | | |

| DATOS DE CONSUMO | |
|------------------|--|
|------------------|--|

Lect. Anterior 4660

Lect. Actual 4909

Mínimo Contratado/ RH

Total consumo M3

249

| DATOS DE FACTURACIÓN | | | | | |
|----------------------|------------------------|--------|-----------|----------|--------|
| Tipo de Uso | Detalle | Tarifa | Descuento | Subsidio | Valor |
| COMERCIAL | SERVICIO DE AGUA | 351.76 | 0.00 | 102.11 | 249.65 |
| | ALCANTARILLADO | 140.70 | 0.00 | 40.84 | 99.86 |
| | FACTURACION Julio/2018 | | 0.00 | 0 | |

Subtotal 492.46

Descuento 0.00

Subsidio 142.95

Total a Pagar 349.51

| ESTIMADO USUARIO |
|------------------|
|------------------|

* Confirme si sus datos son correctos, caso contrario, solicite el formulario de actualización de datos en ventanilla.

* La falta de cancelación de los servicios entregados por EMAPAS-G EP por mas de 60 días, desde su fecha de emisión, dará lugar a la suspensión del servicio y al cobro de 0.05 Salario(s) Básico(s) Unificado(s).



Anexo 18: PLANILLAS DE LUZ



**ORDEN DE COBRO POR CUENTA DE TERCEROS
LEY DEFENSA CONTRA INCENDIOS**

Beneficiario

C. BOMBEROS GUALACEO

R.U.C beneficiario. 1788099730001

Fecha de Emisión 02-10-2017

Cuenta Contrato 201000267728

RUC 0190434117001

Nombre HOSTERIA SANTA BARBARA HSBRESORT

Dirección servicio LOJA 1 - AZUAY/GUALACEO/GUALACEO

| CONCEPTO | VALOR |
|--|-------------|
| Contribución Bomberos | 5.63 |
| Total Ley de Defensa Contra Incendios (4) | 5.63 |

**ORDEN DE COBRO POR CUENTA DE TERCEROS
ORDENANZA MUNICIPAL**

Beneficiario

R.U.C beneficiario.

Fecha de Emisión 02-10-2017

Cuenta Contrato 201000267728

RUC 0190434117001

Nombre HOSTERIA SANTA BARBARA HSBRESORT

Dirección servicio LOJA 1 - AZUAY/GUALACEO/GUALACEO

| CONCEPTO | VALOR |
|-------------------------------------|-------------|
| Tasa de Recolección Basura | 0.00 |
| Total Ordenaza Municipal (5) | 0.00 |

RESUMEN DE VALORES A PAGAR

| | |
|---------------------------------|----------------|
| Total Sector Eléctrico (A) | 1296.28 |
| Total por cuenta Terceros (4+5) | 5.63 |
| TOTAL A PAGAR (USD) | 1301.91 |

Formas de Pago

| EFFECTIVO | DINERO ELECTRONICO | TARJETA DE CRE. / DEB. | OTROS |
|-----------|--------------------|------------------------|-------|
| 0.00 | 0.00 | 0.00 | 5.63 |



Anexo 19: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN



| | | | | | |
|---|--------------------------------------|--------|-----------|--------|---------|
|  | CRONOGRAMA DE CAPACITACION AMBIENTAL | | | | |
| | LUNES | MARTES | MIERCOLES | JUEVES | VIERNES |
| Manejo de Sustancias Químicas | | | | | |
| Clasificación de Residuos | | | | | |
| Disposición de Residuos Sólidos y Líquidos | | | | | |
| Almacenamiento de Materias | | | | | |
| Examen Final | | | | | |



Anexo 20: LISTA DE ASISTENCIA



|  | | Asistencia de capacitaciones | | | | |
|---|-------------|-------------------------------------|--------|-----------|--------|---------|
| TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
| PRIMERA SEMANA | | | | | | |
| Nº | INTEGRANTES | LUNES | MARTES | MIERCOLES | JUEVES | VIERNES |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |



Anexo 21: NORMA SMART VOYAGER EXPRESS (AMBITO AMBIENTAL)



| Dimensión, Protección y Conservación | | | | |
|--|-------------|----------------|-----------|-----------|
| Criterio Consideraciones Generales | | | | |
| Indicador | Ponderación | | | |
| | Cumple | Cumple Parcial | No Cumple | No Aplica |
| 1. Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación. | 1 | | | |
| 2. Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento. | | 0.5 | | |
| 3. Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos | | | 0 | |
| Criterio Energía | | | | |
| 4. La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía | 1 | | | |
| 5. Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones. | 1 | | | |
| 6. Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación. | 1 | | | |
| 7. Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y clientes. | 1 | | | |
| 8. Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, propietarios, directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía. | 1 | | | |
| Criterio Biodiversidad | | | | |
| 9. La empresa no comercializa especies protegidas o vedadas | 1 | | | |
| 10. La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente. | | 0,5 | | |
| 11. La empresa toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos a su dieta natural | | | 0 | |
| 12. No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local. | | | 0 | |
| 13. En la jardinería del establecimiento y/o espacios verdes aledaños, incluso maseteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona. | 1 | | | |
| Criterio Aire | | | | |



| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| 1. Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material particulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones | 1 | | | |
| 2. Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos de la operación. | 1 | | | |

| Criterio Agua | | | | |
|--|-------------|----------------|-----------|-----------|
| Indicador | Ponderación | | | |
| | Cumple | Cumple Parcial | No Cumple | No Aplica |
| 1. Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego. | 1 | | | |
| 2. La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público. | 1 | | | |
| 3. Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios | 1 | | | |
| 4. Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal de planta y clientes. | | 0.5 | | |
| 5. En los baños de habitaciones, públicos y del personal, como en las áreas de operación, se informa al cliente, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua. | 1 | | | |
| Criterio Contaminación y Desechos | | | | |
| 1. La empresa minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización. | 1 | | | |
| 2. El área de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida, tienen un mantenimiento constante y están en buen estado | 1 | | | |
| 3. Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje | 1 | | | |
| 4. Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, preservantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías | 1 | | | |
| 5. Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado | | | | - |



| | | | | |
|--|--|--|--|---------------|
| 6. Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente. | | | | - |
| 7. La empresa no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos. | | | | - |
| | | | | |
| Criterio Ruido | | | | |
| 8. Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinarias se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la empresa, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias. | | | | - |
| 9. Si las instalaciones de la empresa están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente. | | | | - |
| SUMATORIA | | | | 41,38% |



Anexo 22: MANUAL DE CALIDAD

Para elaborar un manual de calidad debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Concepto del documento y registro
- Control de cambios
- Preámbulo
- Presentación de la hostería
- Organigrama
- Funciones de todo los departamentos
- Política de calidad de la hostería en general
- Comercialización
- Procedimientos
- Definiciones
- Responsabilidades
- Desarrollo
- Control de procesos
- Evaluación de desempeño
- Análisis y evaluación

Se puede elaborar manuales de calidad de los diferentes departamentos como:

| | |
|--|---|
|  Temas para realizar el Manual de Calidad | |
| Recepción | <ul style="list-style-type: none">• Calidad de servicio• Atención al cliente• Quejas y reclamos• Técnicas de autocontrol• Liderazgo |
| Ama de llaves | <ul style="list-style-type: none">• Enfoque basado en los procesos de limpieza• Manejo de los productos de limpieza• Decoración de las habitaciones |
| Alimentos y bebidas | <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento• Limpieza• Cocina• Seguridad alimentaria |
| Comercialización | <ul style="list-style-type: none">• Planificación• Comercialización y marketing• Ventas |



Anexo 23: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN



Cronograma de Capacitaciones

| Áreas | Meses | | | | | | | | | | | | Observaciones |
|--|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | |
| Recepción | | | | | | | | | | | | | |
| Información turística | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad de servicio en Front Office, telefonía y reservas. | | | | | | | | | | | | | |
| Ama de llaves | | | | | | | | | | | | | |
| Introducción de la mejora de procesos. | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso de limpieza a fondo y durante la estadía | | | | | | | | | | | | | |
| Alimentos y Bebidas | | | | | | | | | | | | | |
| Conservación de los alimentos | | | | | | | | | | | | | |
| Introducción a las normas relacionadas con alimento | | | | | | | | | | | | | |
| Técnicas de servicio para personal de banquetes | | | | | | | | | | | | | |
| Comercial | | | | | | | | | | | | | |
| Organización y gestión de almacenes | | | | | | | | | | | | | |
| Negociación. | | | | | | | | | | | | | |
| Recursos Humanos | | | | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Manejo del personal | | | | | | | | | | | | | |
| Liderazgo de equipo hacia la calidad. | | | | | | | | | | | | | |
| Financiero | | | | | | | | | | | | | |
| Yield o Revenue management | | | | | | | | | | | | | |
| Técnicas avanzadas de ventas. | | | | | | | | | | | | | |
| Seguridad y mantenimiento | | | | | | | | | | | | | |
| Procedimiento y normas de seguridad e higiene | | | | | | | | | | | | | |
| Mantenimiento de equipos eléctricos | | | | | | | | | | | | | |



Anexo 24: ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



Asistencia de capacitaciones

| | | | |
|------------------------|----------|----------------|--|
| Tema: | | TEMAS TRATADOS | |
| Fecha (DD/MM/AA): | Horario: | | |
| Nombre del Instructor: | Firma: | | |
| Observaciones: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |


| Nº | Nombre del Participante | Área | Firma | Evaluación | | Observaciones |
|----|-------------------------|------|-------|------------|------------|---------------|
| | | | | Aprueba | No aprueba | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |



| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |



Anexo 25: LISTA DE NECESIDADES

| | | |
|---|---|--|
|  | FORMATO | |
| Lista de necesidades que tiene la hostería | Actividades que tiene la comunidad | |
| Mejorar cada vez más los servicios | Exponer los productos elaborados por ellos mismos como sombreros, manillas, cadenas, entre otros | |
| Cambiar dispositivos de agua y luz para el ahorro | Dar a conocer en otros lugares sus artesanías | |
| Implementar el servicio de recorrido a lugares turísticos de la zona | Dar a conocer mediante videos o capacitaciones como desarrollan el tejido de las macanas | |
| El personal tenga más conocimiento de los lugares turísticos | Más publicidad sobre la gastronomía de Gualaceo | |
| Implementar el servicio de aire acondiciona en las habitaciones | | |



Anexo 26: CÓDIGO DE CONDUCTA

| | |
|--|---------------------------|
| | CODIGO DE CONDUCTA |
|--|---------------------------|



MORAL

ETICA

| | |
|---|--------------------|
| SER SINCEROS | RESPECTO |
| NO MENTIR | COMPASION |
| RESPETAR LA VIDA DE CADA PERSONA | CARIDAD |
| SER HONESTO | RESPONSABILIDAD |
| SER LEAL | IGUALDAD |
| NO TENER ENVIDIA A LOS DEMAS | INTEGRIDAD |
| COMPAÑERISMO | SOLIDARIDAD |
| | JUSTICIA |



Anexo 27: TRIPTICO AMBIENTAL



*"ENSEÑAR A
CUIDAR EL
MEDIO AMBIENTE
ES ENSEÑAR A
VALORAR LA
VIDA"*

CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE

VIDA



*SER LIMPIOS
CUIDAR EL AGUA
REDUCIR
REUTILIZAR
RECICLAR
AHORRAR
PLANTAR*



CUIDAR
...
EL
...
PLANETA
...
ES
...
RESPONSABILIDAD
...
DE
...
TODOS



**"LA BASURA NO EXISTE
POR NATURALEZA, SI
NO QUE ES GENERADO
POR EL SER HUMANO
DEBIDO A LOS MALOS
HABITOS Y POR FALTA
DE RESPONSABILIDAD"**

EFFECTOS Y CONSECUENCIAS

EFFECTOS

DESECHOS SOLIDOS
EXCESO DE PRODUCTOS
QUIMICOS
QUEMA
BASURA

CONSECUENCIAS

PROBLEMAS PARA LA SALUD
DEBILIDAD EN LA CAPA DE
OZONO
CALENTAMIENTO GLOBAL
ETC



¡RECUERDA!

**NO
CONTAMINES
EL MEDIO AMBIENTE**



- ❖ ANTES DE TIRAR CUALQUIER COSA PIENSA SI SE PUEDE UTILIZAR, REICLAR O REPARAR
- ❖ CUIDEMOS TODO LO QUE NOS RODEA, ASEGUREMOS UN FUTURO EN UN PLANETA VERDE
- ❖ EL MEDIO AMBIENTE ES TODO, Y ES RESPONSABILIDAD DE CADA UNO CUIDARLO, MANTENERLO Y MEJORAR LA CALIDAD DEL MISMO



**EL MUNDO LIMPIO,
NO ES EL QUE MAS
SE BARRE SI NO EL
QUE MENOS SE
ENSUCIA**



**DESPERTAR EN LA
POBLACION
CONCENCIA QUE LE
PERMITA QUE LE PERMITA
RELACIONARSE CON LA
PROBLEMÁTICA
AMBIENTAL**





Anexo 28: AVISOS INFORMATIVOS

**ANTES DE SALIR APAGA LA
LUZ**



**CIERRA LA LLAVE
NO
DESPERDICIES EL AGUA**



LAVADO DE SABANAS



**LAVADO DE TOALLAS
BLANCAS**



**CUIDA LOS ARBOLES
Y LAS PLANTAS**



**CUIDADO CON
EL PERRO**



**SI DESEA REUSARLAS
TOALLAS CUELGUELAS**



**SI DESEA REUSARLAS
SABANAS COLOQUELAS QUE
LA CAMA**





INDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| <u>Anexo 1: POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA HOSTERÍA SANTA BÁRBARA</u> | 93 |
| <u>Anexo 2: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA HOSTERÍA SANTA BÁRBARA</u> | 95 |
| <u>Anexo 3: MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL (ALOJAMIENTO)</u> | 97 |
| <u>Anexo 4: PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</u> | 109 |
| <u>Anexo 5: PROGRAMA DE COOPERACIÓN COMUNITARIA</u> | 121 |
| <u>Anexo 6: MANUAL DE TALENTO HUMANO</u> | 126 |
| <u>Anexo 7: PROGRAMA DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS</u> | 134 |
| <u>Anexo 8: GUÍA PARA EL DESARROLLO DE PLANES DE MEJORA</u> | 138 |
| <u>Anexo 9: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO</u> | 144 |
| <u>Anexo 10: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS</u> | 150 |
| <u>Anexo 11: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</u> | 153 |
| <u>Anexo 12: INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</u> | 156 |
| <u>Anexo 13: PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD</u> | 159 |
| <u>Anexo 14: NORMA SMART VOYAGER EXPRESS (AMBITO EMPRESARIAL)</u> | 163 |
| <u>Anexo 15: FOLLETOS Y TRIPTICOS TURISTICOS</u> | 170 |
| <u>Anexo 16: NORMA SMART VOYAGER EXPRESS (AMBITO SOCIO-CULTURAL)</u> | 172 |
| <u>Anexo 17: PLANILLAS DE AGUA</u> | 174 |
| <u>Anexo 18: PLANILLAS DE LUZ</u> | 176 |
| <u>Anexo 19: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN</u> | 178 |
| <u>Anexo 20: LISTA DE ASISTENCIA</u> | 180 |
| <u>Anexo 21: NORMA SMART VOYAGER EXPRESS (AMBITO AMBIENTAL)</u> | 182 |
| <u>Anexo 22: MANUAL DE CALIDAD</u> | 187 |
| <u>Anexo 23: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN</u> | 189 |
| <u>Anexo 24: ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</u> | 192 |
| <u>Anexo 25: LISTA DE NECESIDADES</u> | 195 |
| <u>Anexo 26: CÓDIGO DE CONDUCTA</u> | 197 |
| <u>Anexo 27: TRIPTICO AMBIENTAL</u> | 199 |
| <u>Anexo 28: AVISOS INFORMATIVOS</u> | 202 |



TABLA DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración N°1 Habitación Doble..... | 11 |
| Ilustración N°2 Collage de varios servicios de Hostería Santa Bárbara..... | 12 |
| Ilustración N°3 Guardianía..... | 12 |
| Ilustración N°4 Collage de las actividades del spa..... | 13 |
| Ilustración N°5 Gimnasio..... | 13 |
| Ilustración N°6 Parqueadero..... | 14 |
| Ilustración N°7 Collage de las áreas de acceso para discapacitados..... | 18 |
| Ilustración N°8 Restaurante La Campiña del Sol..... | 15 |
| Ilustración N°9 Casa de mascotas..... | 15 |
| Ilustración N°10 Mapa de la provincia del Azuay..... | 16 |
| Ilustración N°11 Ubicación de Hostería Santa Bárbara..... | 16 |
| Ilustración N°12 Diario El Mercurio 1974..... | 17 |
| Ilustración N°13 Parador Turístico Gualaceo 1986..... | 18 |
| Ilustración N°14 Servicios de restauración y eventos de la Hostería..... | 20 |
| Ilustración N°15 Parque Acuático Planeta Azul..... | 21 |
| Ilustración N°16 Centro Artesanal de Gualaceo..... | 21 |
| Ilustración N°17 Iglesia Santiago de Gualaceo..... | 22 |
| Ilustración N°18 Carnaval de Gualaceo..... | 23 |
| Ilustración N°19 Festividades Religiosas Patrón Santiago..... | 23 |
| Ilustración N°20 Festividades Religiosas Pase del Niño..... | 24 |
| Ilustración N°21 Menú del restaurante La Campiña del sol..... | 25 |
| Ilustración N°22 Certificación Q de Calidad..... | 28 |
| Ilustración N°23 Certificado de TourCert..... | 28 |
| Ilustración N°24 Proveedores..... | 35 |
| Ilustración N°25 Collage de Señaléticas de Seguridad..... | 39 |
| Ilustración N°26 Plan de Evacuación de Hostería Santa Bárbara..... | 40 |
| Ilustración N°27 Implementos de Seguridad..... | 40 |
| Ilustración N°28 Pagina Web y Redes Sociales de Hostería Santa Bárbara..... | 41 |
| Ilustración N°29 Lista del personal de la Hostería Santa Bárbara..... | 46 |
| Ilustración N°30 Ferias Artesanales en Hostería Santa Bárbara..... | 47 |
| Ilustración N°31 Instalaciones de Ahorro..... | 48 |



| | |
|---|----|
| Ilustración N°32 Buzón de Quejas y Sugerencias..... | 49 |
| Ilustración N°33 Letrero de información..... | 53 |
| Ilustración N°34 Agua potable envasada del cantón Gualaceo..... | 54 |
| Ilustración N°35 Planillas de agua..... | 55 |
| Ilustración N°36 Letrero de Información Ayude a conservar el Medio..... | 56 |
| Ilustración N°37 Ablandador y Planta eléctrica..... | 56 |
| Ilustración N°38 Planillas de luz eléctrica..... | 57 |
| Ilustración N°39 Grafico de porcentajes de las áreas de mayor consumo de energía | 57 |
| Ilustración N°40 Biodiversidad Hostería Santa Bárbara..... | 58 |
| Ilustración N°41 Plantas medicinales y ornamentales..... | 59 |
| Ilustración N°42 Bosque Protector Collay..... | 60 |
| Ilustración N°43 Productos biodegradables..... | 62 |
| Ilustración N°44 Selección de desechos..... | 64 |
| Ilustración N°45 Botella de Amenities..... | 64 |
| Ilustración N°46 Capacitación Educación Ambiental..... | 65 |
| Ilustración N°47 Grupos de artesanos..... | 74 |
| Ilustración N°48 Cuadro de actividades del cantón Gualaceo..... | 75 |
| Ilustración N°49 Calculadora de la huella ecológica..... | 78 |
| Ilustración N°50 Calculadora de la huella ecológica nivel institucional..... | 78 |
| Ilustración N°51 Llave temporizada para manos..... | 79 |
| Ilustración N°52 Aireador basculante temporizada para manos..... | 80 |
| Ilustración N°53 Dispositivos para ahorrar el agua..... | 80 |
| Ilustración N°54 Recurso de energía eléctrica mes de octubre/2018..... | 81 |
| Ilustración N°55 Recurso de energía eléctrica mes de noviembre/2018..... | 82 |
| Ilustración N°56 Collage de Recursos de energía..... | 82 |
| Ilustración N°57 Tabla de costos..... | 85 |
| Ilustración N°58 Rutas turísticas de la Municipalidad de Gualaceo..... | 86 |



BIBLIOGRAFÍA

- Amestoy, J. (2013). *El planeta tierra en peligro: calentamiento global, cambio climático. Soluciones*. España: Club Universitario .
- Bermejo, R. (s.f.). *Del desarrollo sostenible según Brundtland* . Obtenido de <https://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0686956.pdf>
- Buenas prácticas en Turismo de Naturaleza - Alojamientos . (21 de Julio de 2014). *Sector Turismo de Naturaleza - Programa de Transformación Productiva - 2014*. Obtenido de Sector Turismo de Naturaleza - Programa de Transformación Productiva - 2014: https://issuu.com/ptpcolombia/docs/cartilla_ptp_ref._gu__as_pr__cticas_2c80200d8f4861
- CEPAL. (2015). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible>
- Ecología y Desarrollo . (2006). *Sistema de Gestión Sostenible*. Obtenido de https://ecodes.org/documentos/Manual_Basico_SGS_11.2006.pdf
- El Comité de ONG sobre Educación de la Conferencia de ONG de los sitios web de las Naciones Unidas. (2007). *Documentos de las Naciones Unidas: recopilación de un conjunto de acuerdos mundiales* . Obtenido de <http://www.un-documents.net/ocf-02.htm#II>
- Entorno Turístico. (2018). *Glosario de Turismo*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/>
- Fondo Ambiental Ecuador . (2012). *Subsistema de Áreas Protegidas Privadas del Sistema Nacional Áreas Protegidas (SNAP)*. Obtenido de http://www.fan.org.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=105&Itemid=220
- Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica*. (2016).
- López, R. (1993). *La Tragedia Del Austro*. Cuenca : La Golondrina .
- M.I.Municipalidad de Gualaceo . (2017). *Plan cultural final* . Cuenca .
- Mantilla , A., & Vázquez, D. (2016). *Auditoría a los estados financieros de la hostería Santa Bárbara del canto Gualaceo para el periodo 2014*. Obtenido de Auditoría a los estados financieros de la hostería Santa Bárbara del canto Gualaceo para el periodo 2014: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5399/1/11759.pdf>



- Manual de buenas practicas para turismo sostenible. (2006). Lima: PromPeru.
- Ministerio de Turismo. (2015). *MinTur entrega el distintivo “Q” de Calidad a establecimientos turísticos*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a-establecimientos-turisticos/>
- Ministerio del Ambiente . (2015). *Sistema Nacional de Áreas protegidas del Ecuador*. Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>
- Ministerio del Ambiente . (2018). *Huella Ecológica* . Obtenido de <http://huella-ecologica.ambiente.gob.ec/>
- ONU. (2012). *Educación para el desarrollo sostenible*. París: Unesco.
- Orellana, P. (2010). *Guakaxio dorado*. Cuenca.
- Organización Mundial del Turismo . (1995). *Carta de Turismo Sostenible* . Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1995.21.15.1>
- Quezada, G. (2012). *Propuesta de un directorio para hoteles en la Ciudad de Cuenca*. Obtenido de Propuesta de un directorio para hoteles en la Ciudad de Cuenca.: <file:///C:/Users/Owner/Downloads/tur67.pdf>
- Rainforest Alliance. (2005). *Buenas Paracticas para Turismo Sonstenible* . Obtenido de <file:///C:/Users/Owner/Desktop/9no/sostenibilidad/NUEVA%20GUIA%20DE%20TURISMO%20SOSTENIBLE%20RAINFOREST%20ALLIANCE.pdf>
- Responsibletourismstitute. (2015). *La Sostenibilidad Turistica*. Obtenido de <https://www.responsibletourismstitute.com/es/la-sostenibilidad-turistica/32>
- Sabater, A., & Cervantes , G. (2005). *Desarrollo Sostenible*. Catalunya: Univ. Politèc.
- Serrano, C. (24 de Septiembre de 2018). Escrituras de las Propiedades de los Sres. Kuperman. (B. Chillogallo, Entrevistador)
- TourCert. (2018). *La Misión del TourCert*. Obtenido de <https://www.tourcert.org/es/la-mision-de-tourcert/>
- Turijobs. (03 de Mayo de 2018). *Buenas prácticas para una empresa de turismo sostenible*. Obtenido de Buenas prácticas para una empresa de turismo sostenible: <https://www.turijobs.com/blog/buenas-practicas-una-empresa-turismo-sostenible/>
- UNESCO. (2014). *Manual metodologico de indicadores de cultura para el desarrollo*. Obtenido de https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd_manual_metodologico_1.pdf



UNWTO. (2018). *Sustainable Development of Tourism*. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

World Charter For Sustainable Tourism +20. (2015). *Cumbre Mundial De Turismo Sostenible. XX Aniversario de la Carta Mundial de Turismo Sostenible*. Obtenido de <http://cartamundialdeturismosostenible2015.com/>

Entrevista: Ing. Daniel Morocho Administrador de la Hostería Santa Bárbara

Entrevistado por: Belén Chillogallo y Gabriela Sanmartín. Cuenca septiembre del 2018.